

ATIC-62-2021
18 de agosto de 2021

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2021 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones, de la Auditoría Interna, con el fin de analizar la Gestión de Proyecto de la Mesa de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) y su Operación Actual.

Los resultados del estudio permitieron identificar oportunidades de mejora en torno a diversos aspectos relacionados con la gestión institucional de Mesa de Servicios TIC.

En ese sentido, también se evidenció que la Caja Costarricense de Seguro Social, aún no dispone de estrategia documentada y oficializada para completar la implementación del Catálogo Institucional de servicios TIC, la cual permita la planificación de recursos, así como la calendarización necesaria.

Adicionalmente, esta Auditoría identificó oportunidades de mejora en torno a diversos aspectos relacionados con la gestión institucional de incidentes y peticiones TIC relacionadas con el Catálogo de servicios, entre ellas la determinación de los servicios y soluciones por incluir, así como la formalización de un cronograma con fechas y responsables.

Esta Auditoría constató que, al mes de junio del 2021, la Institución dispone de más de seis aplicativos, herramientas o mecanismos para reportar, registrar y gestionar incidentes y peticiones, por lo que no se dispone de un proceso integrado y estandarizado a nivel institucional para la gestión de casos relacionados con servicios y soluciones tecnológicas.

Así mismo, se comprobó que a través de la MSTIC se gestionan solicitudes, las cuales podrían no corresponder al alcance definido de la Mesa de Servicios, se tramitan; solicitudes de equipo de protección personal, aval para tiempo extraordinario, aval para sustitución de plazas, entre otros. Al respecto, el total de casos tramitados durante el 2020 fue de 1442 y en el 2021 a la fecha se han gestionado 798.

Aunado a lo anterior, se determinó la omisión del rol documentado de los Centros de Gestión de Gestión Informática dentro del modelo de entrega de servicios TIC, incluyendo su participación en el diseño, monitoreo y seguimiento a incidentes y peticiones correspondientes a su ámbito.

Por otra parte, no se dispone de un plan de continuidad documentado y coordinado con las áreas de negocio y unidades de la Dirección de Tecnologías de información y Comunicaciones, que permita minimizar riesgos ante eventos inesperados, de la gestión de incidencias y peticiones tanto de servicios propiamente TIC como de las soluciones tecnológicas en funcionamiento.

Finalmente es necesario considerar que el primer nivel de atención se encuentra tercerizado mediante una contratación que dio inicio en marzo 2019 y finaliza en marzo 2023, por lo que debe observarse el tema de la dependencia tecnológica.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Fiscalización emitió conclusiones y recomendaciones con la finalidad de que la Institución brinde robustez al sistema de control interno de la gestión de servicios y fortalezca la gestión institucional de la Mesa de Servicios TIC, planificando y documentando sus estrategias, procesos, roles y responsabilidades.

ATIC- 62-2021
18 de agosto de 2021

ÁREA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN DE PROYECTO DE LA MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC) Y SU OPERACIÓN ACTUAL.

DIRECCIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES UE.1150

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se efectuó en atención al Plan Anual Operativo 2021 para el Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones,

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de proyecto de la Mesa de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones (MSTIC) de la Caja Costarricense del Seguro Social, y su operación actual.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar las acciones realizadas por la Administración para la implementación de la Mesa de Servicios TIC.
2. Determinar la cobertura actual del Catálogo Institucional de Servicios TIC.
3. Revisar aspectos de gestión operativa de la Mesa de Servicios TIC.
4. Verificar la estandarización e integración del proceso automatizado de gestión de incidentes y peticiones.
5. Verificar la existencia de planes de continuidad de la MSTIC.
6. Revisar la integración del rol de los centros de gestión de servicios dentro del Modelo de gestión de servicios.

ALCANCE

El estudio comprende las acciones realizadas por la Administración en torno a la gestión de la Mesa de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la Caja Costarricense del Seguro Social. Lo anterior, considerando el periodo comprendido entre marzo 2019 y junio 2021.

La presente evaluación se realizó conforme a las disposiciones señaladas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, así como las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector emitidas por la Contraloría General de la República.

METODOLOGÍA

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

- Revisión del respaldo documental suministrado por la Administración Activa respecto a contrataciones efectuadas, informes generados, oficios enviados y recibidos sobre la Mesa de Servicios TIC.
- Realización de consultas sobre las herramientas y aplicaciones para gestionar incidentes y solicitudes TIC a funcionarios y encargados de los Centros de Gestión Informática de la institución:
 - Ing. Alexander Solís Abarca, Encargado CGI Gerencia Financiera.
 - Grettel Picado Barboza, Encargada del CGI Hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega.
 - Jose Solís Rodríguez, funcionario CGI Gerencia de Pensiones.
 - José Aquileo Sánchez Araya, Centro de Gestión Informática Hospital Maximiliano Peralta.
 - Ing. Danelia Ramírez Vargas, MCI, Jefe Centro de Gestión Informática Hospital México.
 - Ing. Isabel Yock Cabezas, Jefe Centro de Gestión Informática Hospital Nacional de Niños
 - Ing. Danny Bolaños Elizondo, funcionario CGI Hospital Nacional de Geriátría y Gerontología.
 - Ing. Dagoberto Camacho Aguilar, Jefe Centro Gestión Informática Hospital San Juan de Dios.
 - Ing. Luis Gonzalo Hernández Navarrete, Centro de Gestión Informática Hospital de La Anexión
 - Ing. Ronny Campos Rodriguez, Encargado de Informática Área de Salud Coto Brus.
 - Ing. Giovanni Campos Alvarado, Área de Gestión Informática Gerencia de Infraestructura y Tecnologías.
 - Ing. Juan Carlos Ruiz Herrera Centro Gestión Informática Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla.
 - Ing. Alberto Bermúdez Blanco, Centro de Gestión Informática Regional Brunca DRIPSS Brunca.
 - MSc. Michelzin Alfaro Avendaño, Jefe Centro de Gestión Informática Hospital San Vicente de Paúl.
- Aplicación de entrevistas y consultas a los siguientes funcionarios de la Dirección Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC):
 - Ing. Daniela Quesada Molina, Supervisora Mesa de Servicios TIC.
 - Máster Christian Chacón Rodríguez, Subdirector Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC).
 - Ing. Daniel Berrocal Zúñiga, Funcionario DTIC.
 - Ing. Mario Vílchez Moreira, Jefe Subárea Aseguramiento de la Calidad TI, DTIC.
 - Ing. Geiner Gamboa Otárola, Funcionario Subárea Gestión de Producción, DTIC.
 - Lic. Endry Nuñez Salas, Jefe Subárea Gestión Administrativa, DTIC.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de la República de Costa Rica, 2015.
- Ley General de Control Interno, No. 8292.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, 2009.
- Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de la Información (CGR), 2007.

- Lineamiento de Operación de la Mesa de Servicios TIC, DTIC-DSS02-LIN-0003, Versión 1.0, Setiembre de 2019. DTIC
- Lineamiento para Gestionar las Peticiones y los Incidentes de Servicio Versión 1.0, DTIC-DSS02-LIN-0002.
- Manual de Organización de Centros de Gestión de Informática, 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 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

Gobierno de las TI

La Junta Directiva en el artículo 13, de la sesión No. 8821 del 29 de febrero del 2016 dispuso lo siguiente:

“(...) 2. Establecer como prioridad institucional la definición e implementación del Modelo de Gobernanza de Tecnologías de Información y Comunicaciones, considerando las mejores prácticas internacionales, las necesidades tecnológicas actuales y los retos a futuro de innovación y mejora continua que presentan los servicios de salud y pensiones.
3. Instruir a la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías para que, con la participación activa de las demás Gerencias, presenten en un plazo de 4 (cuatro) meses, para conocimiento y aval de esta Junta Directiva, un plan de proyecto para el diseño, desarrollo e implementación del Modelo de Gobernanza de Tecnologías de Información y Comunicaciones en la Caja Costarricense de Seguro Social.”

Con el propósito de disponer de un modelo de gobernanza en tecnologías de información y en seguridad de la información, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC) tramitó la licitación abreviada No.2016LA-000003-1150 “Diseñar e implementar el Modelo Meta de Gobierno de TIC y Gobierno de la Seguridad de la Información para la CCSS”. La consultoría requerida en el cartel incluía dos partes:

1. Consultoría para el diseño de Modelo de Gobernanza de las TIC
2. 2,500 horas de Servicios Profesionales por demanda para el desarrollo de actividades aprobadas del Plan de intervención inmediata generado en la Consultoría para el desarrollo del modelo de Gobernanza de las TIC.

De esta forma, mediante GIT-4505-2016 del 22 de setiembre del 2016, se emitió el acto de adjudicación a la única empresa participante Price Waterhouse Coopers Consultores S.A. (PwC), por un monto máximo de ₡373,600,000.00 (Trescientos setenta y tres millones seiscientos mil colones con 00/100).

Como parte de la Fase 4 de la Consultoría realizada por Price Waterhouse Cooper denominada “Analizar las brechas integrales del Gobierno de las Tecnologías de Información y Comunicaciones evaluando el Gobierno de la Seguridad de la Información”, se generó el documento E3 Análisis Integral de Brechas, en diciembre, 2017, el cual indica sobre el tema de Gestión de servicios TIC:

**Tabla No1.
Hallazgos de la firma PWC relacionados con gestión de servicios TIC**

SERVICIO	DESCRIPCION DEL SERVICIO	HALLAZGOS CLAVE	BRECHAS
Brindar soporte a usuario final	Dar soporte a los equipos de usuario final (PC, periféricos, software básico) y atender reportes de fallas en los sistemas de información	<p>Existe una mesa de servicios en la DTIC orientada a la gestión de incidentes, sin embargo, esta no abarca la totalidad de servicios prestados y no tiene una orientación resolutive.</p> <p>El soporte a nivel local y gerencial es ejecutado por los CGI según las herramientas que tengan disponibles y no sigue un proceso estándar.</p> <p>No existen acuerdos de nivel de servicio que permitan mejorar la atención a los usuarios.</p> <p>Actualmente la CCSS se encuentra en proceso de implementar una mesa de servicio con alcance limitado a los servicios centralizados, sin incorporar el nivel local.</p>	<p>Articular formalmente el servicio, definiendo claramente las condiciones de su entrega, los canales de acceso, los actores involucrados y los trámites disponibles al usuario.</p> <p>Implementar la mesa de servicios con atención 24x7 para todos los servicios de TIC entregados a las áreas usuarias, tomando como base para el crecimiento la nueva iniciativa en curso por parte de la DTIC.</p> <p>Habilitar una función de soporte a nivel local que sirva como complemento y apoyo a la mesa de servicios institucional.</p> <p>Identificar y formalizar los trámites de soporte a usuarios que serán realizados a nivel central y local según el modelo meta de organización.</p>

Fuente: Entregables de la firma PwC

Adicionalmente, en el Documento E5 Plan de acción consolidado para el cierre de brechas, específicamente en el Apartado 5. Plan de acción, 5.1 Mapa de ruta, se indica lo siguiente:

“(...) Es importante que las diferentes acciones que integran el programa de implementación de un modelo de Gobernanza y Gestión de TI y Gobierno de la Seguridad de la Información sean proyectadas a través de fases de implementación, pues esto facilitará el control y coordinación de esfuerzos a lo largo de los estados de transición que integran el presente plan de acción...”

Dentro de las iniciativas de acción inmediata incluidas en la transición e implementación del modelo meta de Gobernanza y Gestión de TIC y la Seguridad de la Información, correspondiente al Eje de Acción “Gestión de TIC”, se estableció “formalizar una mesa de servicios TIC”.

Contratación para la habilitación de la Mesa de Servicios

Con el propósito de efectuar la habilitación de mesa de servicio y gestión de servicios en operación, se tramitó la Licitación Pública Nacional 2017LN-000004-1150. Habilidadación de Mesa de Servicios y Gestión de Servicios en Operación 24x7x365, cuyo monto adjudicado fue de \$719.645,00 (Setecientos diecinueve mil seiscientos cuarenta y cinco dólares).

La Decisión de Inicio de este proceso de adquisición indicaba en el Apartado 1 “Justificación” lo siguiente:

“(...) La presente solicitud de inicio de contratación administrativa se realiza con el propósito de adquirir una solución para la habitación de una mesa de servicios y gestión de servicios a operar en una modalidad 24X7X365, esta solución tiene los siguientes componentes:

- a) La Contratación de personal para la gestión de servicios de tecnologías de información en modalidad de atención 24X7X365 en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC).*
- b) La consultoría para la definición de un sistema de gestión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).*
- c) La Consultoría para la implementación de un sistema de gestión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones de la CCSS.*
- d) Adquisición, configuración, optimización e implementación de una herramienta de software para la automatización de procesos vinculados a la gestión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones.*
- e) Implementación y administración de una mesa de servicios como punto único de contacto para la atención de peticiones de servicio y*
- f) reporte de incidencias, sobre servicios de tecnologías de información y comunicaciones en la CCSS...”*

La licitación fue adjudicada al Consorcio NETCOM-CISOFT, de conformidad con los siguientes rubros:

Tabla No. 2.
Rubros Adjudicación a NETCOM-CISOFT

DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	MENSUAL	ANUAL	COSTO TOTAL INVERSIÓN
Recurso humano para la atención 24X7X365		\$6.300	\$75.600,00	\$75.600,00
Consultoría para definición de un sistema de gestión de servicios	\$38.520,00			\$45.080,00
Transferencia de conocimiento	\$6.560,00			
Consultoría para implementación del sistema de gestión de servicios	\$99.080,00			\$122.440,00
Transferencia de conocimiento	\$23.360,00			
Herramienta de software para la automatización de procesos de gestión de servicios	\$104.500,00			\$104.500
Mantenimiento preventivo y garantía de la herramienta de software a tres años		\$1.406,25	\$16.875,00	\$50.625,00
Transferencia de conocimiento	\$5.800,00			\$5.800,00
Administración de una Mesa de Servicios		\$26.300,00		\$315.600,00
Total				\$719.545,00

Fuente: Contrato No.009-2017.

La herramienta adquirida fue la CA Services Desk Management, la cual es una solución tecnológica utilizada para administrar los servicios de TI siguiendo un flujo de trabajo centralizado, sus principales características incluyen la gestión de procesos como las operaciones, configuración, cambios, disponibilidad y capacidad, activos, problemas, peticiones e incidentes, así como la aceptación y transición.

De acuerdo con el Administrador de Contrato, Ing. Geiner Gamboa Otárola, la contratación finalizaría en marzo 2023 y los pagos efectuados en los dos últimos años por la operación de la MSTIC, se aprecian en la siguiente tabla:

Tabla No. 3.
Pagos efectuados Operación MSTIC, primer nivel

Mantenimiento	Monto pagado
(periodo: 2020-2021)	\$16.875,00

Servicios Fase 5 (Mesa Servicios)	Monto pagado
Mes 10 (11-dic-2019 – 10-ene-2020)	\$26.300,00
Mes 11 (11-ene-2020 – 10-feb-2020)	\$26.300,00
Mes 12 (11-feb-2020 – 10-mar-2020)	\$26.300,00
Mes 13 (11-mar-2020 – 10-abr-2020)	\$30.500,00
Mes 14 (11-abr-2020 – 10-may-2020)	\$30.500,00
Mes 15 (11-may-2020 – 10-jun-2020)	\$30.500,00
Mes 16 (11-jun-2020 – 10-jul-2020)	\$30.500,00
Mes 17 (11-jul-2020 – 10-ago-2020)	\$30.500,00
Mes 18 (11-ago-2020 – 10-set-2020)	\$30.500,00
Mes 19 (11-set-2020 – 10-oct-2020)	\$30.500,00
Mes 20 (11-oct-2020 – 10-nov-2020)	\$32.600,00

Servicios Fase 5 (Mesa Servicios)	Monto pagado
Mes 21 (11-nov-2020 – 10-dic-2020)	\$32.600,00
Mes 22 (11-dic-2020 – 10-ene-2021)	\$32.600,00
Mes 23 (11-ene-2021 – 10-feb-2021)	\$32.600,00
Mes 24 (11-feb-2021 – 10-mar-2021)	\$32.600,00
Mes 25 (11-mar-2021 – 10-abr-2021)	\$32.600,00
Mes 26 (11-abr-2021 – 10-may-2021)	\$32.600,00

Fuente: Administrador del Contrato.

En ese sentido, producto de uno de los entregables de la consultoría efectuada se definieron cinco fases para el desarrollo de este proyecto, según se muestra a continuación:

Figura No. 1
Fases Implementación MSTIC



Fuente: Consultoría Netcom-Cisoft

Como parte de la fase 3 se construyeron los servicios según los procesos meta definidos en el Sistema de Gestión de Servicios (SGS) de TIC.

Adicionalmente, en dicha consultoría se emitieron conclusiones y recomendaciones, producto de la construcción de los servicios TIC, que se debían tener en consideración para la operación de la Mesa de Servicios TIC.

El objetivo de la fase 3 del proyecto era “Efectuar la implementación de los procesos definidos durante la fase 2 para la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con el propósito de poner en marcha el proceso de alineamiento de la gestión tecnológica institucional con la filosofía ITIL® que se desea adoptar”.

Construcción del Sistema de Gestión de Servicios TIC (SGS)

Como parte de la definición del SGS es importante disponer de conceptos básicos los cuales deben ser entendidos por las partes involucradas en la gestión de los servicios de TIC, mismos que fueron considerados en el proceso de consultoría. A continuación, se detallan algunos de ellos:

- Servicio de TIC: es un conjunto de acciones e interacciones que se diseñan y se entregan para satisfacer las necesidades del cliente en condiciones controladas a través de recursos y capacidades tecnológicas.
- Petición de servicio: es el servicio que se entrega a los usuarios que cuenta con condiciones estándar de atención.
- Usuario: Individuos internos que hacen uso de los servicios de TIC.
- Dueño de proceso: es el responsable por el alineamiento, diseño, medición y mejora de un proceso de TIC
- Gestor de Relación con Negocio: Responsable de mantener la relación con uno o más clientes de cara a la prestación de servicios de TIC
- Encargado de servicio TIC: es el responsable por la entrega y soporte de un servicio de TIC. Su nivel de rendición de cuentas es independiente de quién gestione las capacidades e infraestructura del servicio.
- Gestión de servicios: Son los procesos, roles y capacidades articulados con el fin de identificar, planificar, diseñar, implementar y gestionar la calidad de los servicios TIC a fin de satisfacer las necesidades de la CCSS.
- Catálogo de servicios TIC: es un documento estructurado con información correspondiente a aquellos servicios que actualmente se encuentran en operación o disponibles para la implementación. Incluye puntos de contacto y procesos que se gestionan a través de las solicitudes de servicio.
- Acuerdo de nivel de servicio (SLA): Acuerdo escrito entre el Encargado del Servicio TIC y el Contratante que detalla las condiciones acordadas entre las partes para la entrega de los servicios, incluyendo aspectos de disponibilidad, desempeño, canales de acceso y penalidades.
- Acuerdo de nivel operativo (OLA): Acuerdo escrito entre el Encargado del Servicio TIC y otra área de TIC (compras, recursos humanos, entre otros) que detalla las condiciones y metas acordadas entre las partes para brindar soporte de los servicios de TIC proporcionados al Contratante.

Importancia del catálogo de servicios TIC

Como parte del proceso de transformación de la DTIC en un rol de asesor estratégico de la CCSS, es necesario establecer una gestión orientada a la provisión de servicios TIC focalizada en las necesidades de los contratantes y usuarios de la CCSS.

Un componente vital para lograr una gestión por servicios TIC, lo constituye el establecimiento de un catálogo de servicios que provee una vista clara de la oferta de los servicios disponibles los usuarios, identificando para cada servicio aspectos tales como: características (también conocidas como atributos), opciones disponibles, nivel de servicio estándar y óptimo, metas de desempeño, pasos para solicitar el servicio, procedimientos para obtener soporte y costos asociados.

Concepto de Servicio

En la documentación generada en la consultoría efectuada se indica sobre el servicio lo siguiente:

“Conjunto de acciones e interacciones que se diseñan y se entregan para satisfacer las necesidades del cliente en condiciones controladas a través de recursos y capacidades tecnológicas”

“(...) Dado que el servicio está en función de las necesidades del negocio, resulta necesario tomar en consideración que existen dos grandes grupos de clientes para los servicios de TI de la CCSS. El primer grupo está conformado por lo que tradicionalmente se conoce como usuarios, cuya necesidad se circunscribe al uso de los servicios tecnológicos. El segundo grupo corresponde a lo que conoceremos como “contratantes”, que son aquellos dueños de procesos y servicios de negocio que tienen la necesidad de crear, modificar o eliminar los servicios TIC existentes.

Los servicios de cara al usuario son aquellos que se encuentran disponibles y son entregados a los usuarios de las áreas de la CCSS, con el fin de que estos los utilicen y se conviertan en apoyo y facilitador para el cumplimiento de sus objetivos y tareas. Por lo tanto, este tipo de servicio se debe encontrar visible a los usuarios en el Catálogo de Servicios TIC. Estos servicios de cara al usuario son gestionados por la Mesa de Servicios TIC, por consiguiente, para que los usuarios puedan hacer uso de estos deben solicitar su entrega y soporte a través del Centro de Servicios TIC. Sus condiciones y métricas de desempeño se gestionan a través de acuerdos de nivel de servicio (conocidos como SLA, por sus siglas en inglés).

Los servicios de apoyo son aquellos que se entregan a lo interno entre las áreas de la DTIC o proveedores externos y se utilizan para entregar y soportar los servicios de cara al usuario, sean de tipo estratégicos y tácticos u operativos. Por lo tanto, este tipo de servicio no debe ser visible a los usuarios de negocio en el Catálogo de Servicios TIC. Estos servicios no son utilizados directamente por los usuarios, sino que son constituidos para ayudar en la entrega y soporte de los servicios de cara al usuario, por lo que no se les definen acuerdos de nivel de servicio, en su lugar sus condiciones y métricas de desempeño se gestionan a través de acuerdos de nivel operativo (conocidos como OLA, por sus siglas en inglés), los cuales deben responder a las métricas de los acuerdos de nivel de servicio con las áreas de la CCSS. En el caso de los servicios provistos por terceros, su desempeño debe gestionarse a través de un contrato de servicio.

Estos tipos de servicio pueden ser brindados de forma manual o automática, los primeros son aquellos servicios que requieren de la intervención de un funcionario de la DTIC para proceder con la atención, mientras que los segundos son servicios en operación a los cuales se les brinda un soporte y gestión de incidentes de forma automática...”

Por su parte, una vez habilitados los servicios operativos de TI los usuarios pueden realizar tres tipos de actividades.

- Hacer uso del servicio, una vez que el servicio TIC se encuentre activo, los funcionarios de la CCSS que requieren del servicio y que tiene permiso de acceso a este pueden utilizar el mismo.
- Solicitar trámites o peticiones, a través de esta actividad el usuario puede solicitar la activación de un servicio al cual puede acceder, habilitar una opción adicional de un servicio, solicitar un cambio de localización física o una actualización, entre otros.
- Soporte en la atención de incidentes, a través de esta actividad el usuario puede solicitar la atención de un incidente sobre el servicio en operación que soporta sus funciones diarias.

Por otra parte, en el documento denominado “Lineamiento para Gestionar las Peticiones y los Incidentes de Servicio Versión 1.0 Código DTIC-DSS02-LIN-0002”, se definieron roles y responsabilidades sobre la gestión de las peticiones de servicio, indicando los siguientes:

Usuario: Es responsabilidad del Usuario, realizar la petición de servicio para los servicios habilitados y proveer la información requerida. Adicionalmente, debe verificar y comunicar que el servicio prestado responde de manera satisfactoria a la petición de servicio realizada.

Nivel 1 de Soporte: Es responsabilidad del Nivel 1 de Soporte de la Mesa de Servicios TIC, responder como punto de contacto inicial para la recepción de las peticiones de servicio y la atención, con base en protocolos de atención predefinidos, así como también, verificar el cumplimiento satisfactorio de las peticiones de servicio.

Nivel 2 de Soporte: Es responsabilidad del Nivel 2 de Soporte de la Mesa de Servicios TIC, atender y cumplir las peticiones de servicio asignadas, así como verificar su cumplimiento satisfactorio.

Nivel 3 de Soporte: Es responsabilidad del Nivel 3 de Soporte de la Mesa de Servicios TIC, atender y cumplir las peticiones de servicio asignadas, así como verificar su cumplimiento satisfactorio.

De forma similar se establecieron roles y responsabilidades sobre la gestión de incidentes de servicio:

Usuario: Es responsabilidad del rol Usuario de los servicios TIC, reportar el incidente y facilitar los detalles necesarios a la Mesa de Servicios TIC. Adicionalmente, debe de verificar y comunicar que la solución implementada reestablece y satisface las condiciones normales del servicio TIC.

Nivel 1 de Soporte: Es responsabilidad del Nivel 1 de Soporte de la Mesa de Servicios TIC, garantizar que se cuenta con la información requerida para dar tratamiento al incidente, brindar seguimiento al usuario para que brinde la información adicional que se le solicite y dar soporte inicial con base en protocolos de atención predefinidos. Adicionalmente, debe considerar la realización del escalamiento a niveles de soporte de mayor especialización y autorización sobre la plataforma tecnológica, cuando la atención del incidente así lo requiera, según lo establecido en los protocolos de atención.

Nivel 2 de Soporte: Es responsabilidad del Nivel 2 de Soporte de la Mesa de Servicios TIC, proveer el soporte para la resolución de los incidentes que le son asignados por el Nivel 1 de Soporte y garantizar la resolución del incidente, en caso de que la resolución necesite una solicitud de requerimiento formal de cambio (RFC) debe ser tramitada por este nivel. Adicionalmente, debe considerar la realización del escalamiento a niveles de soporte de mayor especialización, cuando la atención del incidente así lo requiera.

Nivel 3 de Soporte: Es responsabilidad del Nivel 3 de Soporte de la Mesa de Servicios TIC, dentro de la gestión de incidente de servicio garantizar la resolución del incidente, si la resolución necesita una solicitud del requerimiento formal de cambio (RFC) en caso de que así lo requiera debe ser tramitada por este nivel. Adicionalmente debe evaluar y coordinar la integración de proveedores de servicios externos de la DTIC para el apoyo en la resolución del incidente.

Adicionalmente, se definieron otros roles y responsabilidades como los siguientes:

Administrador del SGS: encargado de promover la mejora continua de los servicios de TIC durante todo el ciclo de vida, que incluye desarrollo, implementación, mantenimiento, monitorización y evaluación del servicio.

Gestor del Catálogo de Servicios: I encargado de mantener actualizado el diseño del proceso a cargo en línea con su desempeño y las necesidades de la CCSS, así como de mantener el alineamiento del proceso de TIC con respecto al Sistema de Gestión de Servicios. Además, deberá brindar asesoría y acompañamiento al Encargado del Servicio TIC en lo que respecta a la gestión del servicio a cargo, con el fin de mantener el alineamiento con lo especificado en el proceso.

Encargado del Servicio TIC: el rol de Encargado del Servicio TIC para cada servicio, es el encargado de mantener actualizado el diseño del servicio de TIC a cargo y de interactuar con el Contratante de cara a la mejora continua, así como de establecer y formalizar los acuerdos con las partes correspondientes y de velar por el cumplimiento de estos. Este rol debe ser formalizado por la DTIC.

Gestor de relaciones con el negocio: es un rol que se requiere para cada servicio orientado a un área de negocio particular y es el encargado de constituir el punto de contacto para la recepción, análisis de necesidades generales de calidad y seguimiento del desempeño del servicio ante el Contratante. Este rol coordina con el Encargado del Servicio TIC la planificación de las mejoras requeridas.

Supervisor de la Mesa de Servicios TIC: responsable de garantizar el alineamiento y cumplimiento de las metas de servicio establecidas en los SLA como parte de la atención de los incidentes y peticiones de servicio en el Nivel 2 y el Nivel 3.

Productos de Auditoría

La Auditoría Interna en su función fiscalizadora ha emitido documentos relacionados con la Mesa de Servicios de TIC, los cuales se detallan a continuación:

ATIC-256-2014: Informe referente a La Gestión de la Mesa de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC)

Los resultados del estudio efectuado respecto de las acciones adoptadas por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones permitieron evidenciar oportunidades de mejora de control interno en los procesos para relacionados con la Mesa de Servicios de TIC, con el objetivo de garantizar la continuidad en la prestación de los Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones institucionales.

En el tema del personal de la Mesa de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones, se evidenció que el mismo se ha mantenido igual (dos operadores en TIC) desde que dicho servicio inició operaciones en el año 2009, situación que llamó la atención de este Órgano de Fiscalización debido a que inicialmente la Mesa solo resolvía incidencias relacionadas con antivirus, correo electrónico y acceso a internet y la fecha, tiene más de 10 protocolos de atención de diferentes servicios de TIC; asimismo, su jornada de trabajo es de lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 5:00 p.m., y los servicios a los que brindan soporte, funcional las 24 horas del día, los 365 días del año.

Por otra parte, si bien la Mesa de Servicios de TIC tiene documentados y oficializados protocolos de atención para los servicios que atiende, no existen indicadores de gestión que permitan controlar entre otros aspectos, tiempos de respuesta en la atención de solicitudes de servicio.

Respecto del servicio de soporte técnico en TIC, existe una posible duplicidad de esfuerzos entre el servicio que presta la Mesa de Servicios de TIC y los Centros de Gestión Informática, por cuanto la institución carece de un mecanismo que defina los roles y competencias de dichas unidades de trabajo para dicho servicio.

En ese mismo orden de ideas, los Centros de Gestión Informática no disponían de un mecanismo estandarizado a nivel de esas unidades para la atención de incidencias de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

HALLAZGOS

1. ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACION DE LA MSTIC

No se dispone de una estrategia documentada y oficializada para completar la implementación de servicios y soluciones tecnológicas en la Mesa de Servicios Institucional TIC que incluya la planificación de su incorporación.

Adicionalmente, esta Auditoría identificó oportunidades de mejora en torno a diversos aspectos relacionados con la gestión institucional de incidentes y peticiones TIC relacionadas con el Catálogo de servicios, entre ellas:

- **Inclusión de servicios y soluciones en el Catálogo Institucional de Servicios TIC**

El documento denominado “Ficha del proceso DSS02 Gestionar las Peticiones y los Incidentes de Servicio DTIC-DSS02-FPR-0001 de Setiembre 2019 definió el Catálogo de Servicios TIC como:

“(...) Es un documento estructurado con información correspondiente a aquellos servicios que actualmente se encuentran en operación o disponibles para la implementación. Incluye puntos de contacto y procesos que se gestionan a través de las solicitudes de servicio.”

Al respecto a julio 2021 existen aplicativos institucionales aún no considerados en el mencionado Catálogo, por lo que no son gestionados los incidentes y peticiones en la Mesa de Servicios TIC(MSTIC), dentro de estos se encuentran los siguientes:

- Registro de Imágenes Médicas, Dirección EDUS
- RCPI, Sistema Registro Control y Pago de Incapacidades, Dirección Financiero Contable

- CIPA, Sistema Integrado de Pagos, Dirección Financiero Contable
- SICS, Sistema informático de Contabilidad de Suministros
- BINM, Sistema de Bienes y mueble, Dirección Financiero Contable
- Sistema Préstamos Hipotecarios, Gerencia de Pensiones
- GETI, Sistema gestión de Transporte Institucional, Gerencia Administrativa

- **Identificación de las soluciones en el Catálogo de Servicios TIC**

El equipo de trabajo no ha identificado todas las soluciones tecnológicas institucionales que deben incorporarse en el Catálogo de Servicios, así como otros datos relevantes, como la cantidad de usuarios de cada uno de estos sistemas, de forma tal que se planifiquen los recursos requeridos para el funcionamiento de la MSTIC en la atención de incidentes y peticiones de estos sistemas.

- **Cronograma para la incorporación de soluciones tecnológicas en el Catálogo Institucional TIC**

No se dispone de un cronograma de trabajo formalizado que contemple responsables y fechas para la incorporación de servicios y soluciones tecnológicas al Catálogo institucional, el cual permita analizar el avance sistematizado y planificado de su inclusión en la Mesa de Servicios TIC. De conformidad con la revisión efectuada, actualmente existen aproximadamente 75 servicios y soluciones incluidos en esa herramienta.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información indican sobre el manejo de incidentes, lo siguiente:

“(...) La organización debe identificar, analizar y resolver de manera oportuna los problemas, errores e incidentes significativos que se susciten con las TI. Además, debe darles el seguimiento pertinente, minimizar el riesgo de recurrencia y procurar el aprendizaje necesario.”

Ese cuerpo normativo, señala también sobre la gestión de la calidad, en el punto 1.2, lo siguiente:

“La organización debe generar los productos y servicios de TI de conformidad con los requerimientos de sus usuarios con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo...”

De igual forma las citadas normas refieren en el Apartado 4.1 Definición y administración de acuerdos de servicio, lo siguiente:

“La organización debe tener claridad respecto de los servicios que requiere y sus atributos, y los prestados por la Función de TI según sus capacidades. El jerarca y la Función de TI deben acordar los servicios requeridos, los ofrecidos y sus atributos, lo cual deben documentar y considerar como un criterio de evaluación del desempeño. Para ello deben:

- a. Tener una comprensión común sobre: exactitud, oportunidad, confidencialidad, autenticidad, integridad y disponibilidad.*
- b. Contar con una determinación clara y completa de los servicios y sus atributos, y analizar su costo y beneficio.*

c. Definir con claridad las responsabilidades de las partes y su sujeción a las condiciones establecidas...”

El Ing. Daniel Berrocal Zúñiga, funcionario de la DTIC a cargo de la coordinación de la MSTIC, indicó:

“Estaría de acuerdo en la definición de una estrategia documentada y oficializada no la hemos hecho, pero ayudaría mucho y creo que, aunque haya algunos grises con gobernanza podemos involucrar de lleno a los Centros de gestión de informática, sé que hay muchas personas profesionalmente muy capacitadas, sería que mediante la aprobación de la estrategia por parte del negocio, se logre involucrar a los CGI y aporten en el proceso de implementación y actualización del Catálogo.

Entonces el Ing. Vílchez Moreira puede capacitar a los funcionarios de los CGI, capacite y ellos sean multiplicadores en esto de completar y actualizar el Catálogo de Servicios.”

El Ing. Mario Vílchez Moreira, Jefe de Aseguramiento de la Calidad indicó:

” No se dispone de esa estrategia oficializada, ni del cronograma para la implementación de la MSTIC y del Catálogo, por la limitación de recurso humano dedicado al tema, iniciamos solo con mi persona, luego incluimos al Ing. Luis Diego Camacho, el cual se ha involucrado en la gestión de los acuerdos de niveles de servicios de los nuevos servicios y yo me encargo de ir actualizando los que ya estaban en funcionamiento.

Disponer de un portafolio de servicios institucional es una necesidad, la idea es identificarlo de una forma más estratégica, pero no lo hemos logrado a la fecha. Viene la incorporación de un nuevo proceso como parte del Modelo de Gobernanza, que se llama “portafolio de servicios y gestión de las relaciones, lo cual creemos nos ayudará mucho en la obtención de un Catálogo más completo.

Ha sido difícil pues la mecánica ha sido convencer a los encargados del negocio para irlos incluyendo en el Catálogo, ha sido mucho desgaste porque los encargados del negocio a veces no comprenden todas las aristas del servicio en realidad el servicio se presta detrás de la mesa, debe conceptualizarse integralmente. Nuestra línea ha sido de convencimiento a los dueños del negocio.

A inicio hablábamos de servicios TIC, propiamente de la DTIC, los corporativos y se trataba de 25 aproximadamente, pero entraron aquellos servicios que presta el negocio, por ejemplo, las aplicaciones, y se empezaron a dar otras situaciones en las que la DTIC no tiene el control, tal es el caso de servicios administrados y EDUS, pero se requiere logística y entendimiento de lo que se quiere y ellos deben entender el rol que deben desempeñar, esto ha sido y es un desgaste fuerte.

Ha sido difícil entonces la construcción de un cronograma, por lo mencionado antes como cultura y el desgaste que hemos tenido en la implementación, además de las limitaciones de recurso humano que tenemos.”

De acuerdo con el Ing. Mario Vílchez Moreira, Jefe de la Subárea de Aseguramiento de la Calidad, las principales limitaciones para completar la implementación, han sido las siguientes:

“La limitación más clara es la cultura, cambiar la mecánica interna del soporte a la tecnología tradicional brindado, por el cambio que esto implica es decir soporte al usuario, aún está en proceso la cultura enfocada a servicios.

Otra limitación es de estructura del servicio, a pesar de los recursos que se tienen en la Dirección, la prestación del servicio recae en un grupo pequeño de funcionarios, y le corresponden a ellos muchas tareas, desde atender, resolver, estar pendiente de gestión de compras, también le corresponde investigar tecnologías en su campo. La organización actual de la DTIC no apoya la prestación del servicio, está gestándose el modelo para entender todo lo que hay detrás de la atención de un caso, la organización no colabora de la mejor forma.

La cultura de la organización, no se prepara al equipo de trabajo para atender los usuarios, lo que implica que se les recargue el trabajo a los compañeros del negocio, el enfoque de estructuras para prestar el servicio. El encargado del servicio tiene muchas responsabilidades, en algunos casos son jefaturas y tiene otras responsabilidades, entonces la prioridad no es necesariamente brindar el servicio.”

Al respecto el Ing. Daniel Berrocal, funcionario a cargo de la Coordinación de la Mesa de Servicios TIC, señaló:

“(...) hay algunos puntos que resumiría básicamente en cuatro:

- Tenemos mucho trabajo en la Dirección y la cantidad de recursos es limitado para tener el catálogo actualizado.

- El aporte es muy lento por parte del negocio, necesitamos que el negocio se involucre, y un apoyo más rápido, yo pienso que en el 90 -95 % de las veces no lo tenemos, por ejemplo, para definir los acuerdos y niveles de servicio y hacer la formalización del servicio.

- Otra de las limitaciones es el proceso de madurez del personal que trabaja con el Ing. Mario Vílchez ya que no tenían el conocimiento, los primeros servicios se diseñaron con una empresa consultora pero el resto se ha tenido que ir efectuando con personal de la DTIC.

- La cantidad de servicios de la Dirección en la parte TIC son muchos y son muy dinámicos, se cambian y se actualizan con mucha rapidez, lo cual dificulta la tarea, es muy ágil y es difícil tenerlo actualizado...”

Es importante que la administración planifique la inclusión de servicios y soluciones tecnológicas a la Mesa de servicios TIC institucional, a fin de conocer los recursos que requiere para cumplir los Acuerdos de Niveles de Servicio y los Acuerdos de Nivel Operativo (SLA y OLA respectivamente) que se pacten con los dueños y encargados del negocio, así como los del servicio, en función de sus capacidades y de las necesidades de sus usuarios. Adicionalmente, es preciso facilitarles los procedimientos institucionales para solicitar servicios TIC y la atención de incidentes, mediante la estandarización y oficialización de los procesos.

2. GESTIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS TIC (MSTIC)

Se identificaron oportunidades de mejora en la gestión de la Mesa de Servicios TIC, los cuales se mencionan a continuación:

- **Gestión de riesgos**

No se ha desarrollado un plan de tratamiento de riesgos con la inclusión de su identificación, actualización y tratamiento, el cual gestione las vulnerabilidades de la gestión de servicios de la Mesa, considerando las diferentes áreas relacionadas, como lo son: tecnologías de información y comunicaciones, dueños del negocio, encargados del servicio, usuarios externos, entre otros.

- **Análisis de métricas y capacidades de MSTIC**

No se ha realizado un análisis sistematizado y documentado sobre la carga de trabajo de los equipos asignados a los diferentes Niveles de soporte de la Mesa de Servicios TIC, para garantizar la correspondencia entre la capacidad resolutoria de la Mesa de Servicios TIC y el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio y los Acuerdos Operativos, conforme la demanda de servicios entrante.

Si bien es cierto se han definido indicadores y se presenta un informe mensual a las Jefaturas de la DTIC, no se realiza un análisis documentado y divulgado de su comportamiento que oriente la toma de decisiones, tanto a lo interno de la DTIC, como a los Dueños del Servicio.

En ese sentido, el objetivo mencionado en los informes mensuales es el siguiente:

“(...) La finalidad del presente documento es dar un panorama de las actividades que se han ejecutado durante el último mes respecto al proceso de Peticiones de Servicio e Incidentes, durante un periodo mensual. Se detallan tres objetivos específicos:

- a. Se brindan estadísticas e indicadores de la mesa de servicio.*
- b. Se informa de la gestión de protocolos.*
- c. Cualquier otra gestión relevante respecto al proceso de peticiones e incidentes de la DTIC...”*

- **Rendición de cuentas**

No se dispone de un proceso sistematizado de rendición de cuentas sobre la aplicación, avance y gestión de la MSTIC a nivel institucional, que incluya la elaboración, remisión de informes periódicos a Gerencias y dueños del negocio, a fin de que se efectúen valoraciones de aspectos cuantitativos y cualitativos de la gestión de servicios TIC,

Sin embargo, con la coordinación del Administrador de Contrato se generan informes mensuales denominados “Informe de Desempeño del Proceso de Peticiones e Incidentes, los cuales incluyen entre otros aspectos: Resultados de las métricas o indicadores, Análisis de los resultados, Atención general de incidentes, Gestión de protocolos, Acciones de Mejora, los cuales son conocidos y analizados en reunión de Jefaturas de la DTIC.

La Constitución Política de la República de Costa Rica (2015), específicamente en el Artículo 11, hace referencia a la evaluación de resultando indicando lo siguiente:

“ARTÍCULO 11.-Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad. Están obligados a cumplir los deberes que la ley les impone y no pueden arrogarse facultades no concedidas en ella. Deben prestar juramento de observar y cumplir esta Constitución y las leyes. La acción para exigirles la responsabilidad penal por sus actos es pública. La Administración Pública en sentido amplio, estará sometida a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes. La ley señalará los medios para que este control de resultados y rendición de cuentas opere como un sistema que cubra todas las instituciones públicas. “

La Ley General de Control Interno N°8292, en el Artículo N°2- “Definiciones”, inciso f, hace referencia a lo siguiente:

“f) Valoración del riesgo:

Identificación y análisis de los riesgos que enfrenta la institución, tanto de fuentes internas como externas relevantes para la consecución de los objetivos; deben ser realizados por el jerarca y los titulares subordinados, con el fin de determinar cómo se deben administrar dichos riesgos.”

Esa misma Ley, en el Artículo N°14 “Valoración del riesgo”, específicamente en los incisos b y d, indica lo siguiente:

“En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.

d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (2009), en el Capítulo III “Normas sobre valoración del riesgo”, en el inciso 3.1 “Valoración del Riesgo”, indica lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure.”

Además, ese cuerpo normativo, en el Capítulo I “Normas Generales”, precisamente en el inciso N°1.7 “Rendición de Cuentas”, indica:

“1.7 Rendición de cuentas sobre el SCI

1.7 El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer y ejecutar un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el diseño,

el funcionamiento, la evaluación y el perfeccionamiento del SCI ante los diversos sujetos interesados.”

Esas mismas Normas en el Capítulo IV “Normas sobre actividades de Control Interno”, específicamente en el apartado 4.5.1 “Supervisión constante”, menciona lo siguiente:

“4.5.1 Supervisión constante

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.”

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de Tecnologías de Información señalan en el Apartado 1.3.3 Gestión de riesgos, lo siguiente:

“La organización debe responder adecuadamente a las amenazas que puedan afectar la gestión de las TI, mediante una gestión continua de riesgos que esté integrada al sistema específico de valoración del riesgo institucional y considere el marco normativo que le resulte aplicable.”

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información indican sobre el punto 4.5, manejo de incidentes, lo siguiente:

“La organización debe identificar, analizar y resolver de manera oportuna los problemas, errores e incidentes significativos que se susciten con las TI. Además, debe darles el seguimiento pertinente, minimizar el riesgo de recurrencia y procurar el aprendizaje necesario.”

La normativa citada señala en el Apartado 4.1 Definición y administración de acuerdos de servicio, lo siguiente:

“La organización debe tener claridad respecto de los servicios que requiere y sus atributos, y los prestados por la Función de TI según sus capacidades. El jerarca y la Función de TI deben acordar los servicios requeridos, los ofrecidos y sus atributos, lo cual deben documentar y considerar como un criterio de evaluación del desempeño. Para ello deben:

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

En torno a la existencia de un cronograma para la inclusión de servicios TIC en el Catálogo Institucional el Ing. Daniel Berrocal Zúñiga, funcionario de la DTIC, indicó:

“No hemos podido generarlo, dado que hemos tenido que ir convenciendo a los encargados del negocio y esto se dificulta más que todo por un tema de cultura institucional y por la cantidad de recursos con que dispone la DTIC.”

Sobre la gestión de riesgos documentada, el Ing. Berrocal Zúñiga indicó:

“(...) efectivamente no lo hemos podido realizar por darle prioridad a la implementación del Catálogo, procesos y actualizaciones, pero vamos a tener que priorizar este tema que a hoy no hemos podido...”

En ese sentido el Ing. Mario Vílchez Moreira, Jefe de Subárea de Aseguramiento de la Calidad señaló:

“Así es, coincido con lo indicado por el Ing. Daniel Berrocal que no lo hemos hecho por falta de recursos.”

En cuanto al tratamiento que se brinda a los informes mensuales generados, el Ing. Berrocal Zúñiga indicó lo siguiente:

“los informes son revisados en las reuniones mensuales de jefaturas de la DTIC, el equipo de trabajo de la MSTIC le prestamos mucha atención a los indicadores para mantenerlos o para mejorarlos.

Día con día tenemos más usuarios más servicios incorporados y hay más incidentes hay que recordar que el usuario se ve impactado por el dueño del servicio, y las decisiones de negocio nos afectan la calidad de servicio de la Mesa, Un problema adicional es que la prioridad de los compañeros para atender las peticiones o incidentes a veces no es la mejor, pero como equipo de la DTIC procuramos estar pendientes.

El seguimiento solo se hace con los que prestan mal servicio, tal es el caso de SIGI, de los inspectores e hicimos un plan de trabajo para mejorar. Se hace para mejorar indicadores.

Estoy de acuerdo también en que las métricas se vayan ajustando conforme entran más servicios en la operativa.

Los informes solo llegan al director de la DTIC y las jefaturas de esta Dirección, no le estamos comunicando oportunamente lo indicadores al negocio en este momento, los resultados de los indicadores se han obtenido a puro esfuerzo del equipo de trabajo interno, pero si el negocio se involucra creo que sería mucho mejor.

Debo citar el ejemplo del indicador de llamadas contestadas, este si es nuestro, porque el primer de la Mesa es atendido por personal de una contratación a terceros, entonces debemos valorar si solicitamos uno o dos recursos más a la empresa que atiende las llamadas, en caso de que se degrade el indicador.”

Al respecto, el Ing. Vílchez Moreira señaló:

“(...) hemos tenido dudas en cuanto a cuáles son las responsabilidades de un encargado de servicio, porque se mezclan dos aspectos: los servicios corporativos que son de tecnologías y los de negocio. Tratamos de buscar un encargado de tecnologías de información dentro del negocio, sin embargo, a veces es difícil, tal fue el caso del SIES en el que no se encontró por lo que se definió dentro de la Dirección al Ing. Sergio Paz, con la limitación de que él no está cerca del negocio, él tiene otros roles, creo que esto no es lo correcto. La idea es que el negocio se identifique con lo que está sucediendo en el servicio asociado a su negocio.

Sería bueno validar el rol del dueño del servicio y del encargado del servicio y que ellos pudieran tener acceso a los indicadores, que vean y analicen los dashboards, revisen históricos y tengan control de sus indicadores.

En el SIPE, por ejemplo, aprovechamos que está la Ing. Laura Paz en esa área, pero el problema es que el tecnólogo está más relacionado y su función está más en línea con los requerimientos, desarrollo, pruebas y no en el servicio que se presta. “

La situación descrita en torno a los hechos señalados, con relación a la la gestión de la Mesa de Servicios TIC, limita el cumplimiento de objetivos generales y específicos planteados en esta iniciativa, en detrimento del ambiente de control, la planificación y asignación de recursos requerida para el logro de los indicadores y metas en el aprovisionamiento de servicios de tecnologías de información y comunicaciones.

Adicionalmente, disponer de un proceso sistematizado de rendición de cuentas permite la realimentación del Nivel Superior, los actores involucrados y la realización de ajustes, así como la medición de los resultados.

3. SOBRE LA FALTA DE ESTANDARIZACION E INTEGRACIÓN DEL PROCESO DE GESTION DE INCIDENTES Y SOLICITUDES

Esta Auditoría constató que, al mes de junio del 2021, la Institución dispone de más de ocho aplicativos, herramientas o mecanismos para reportar, registrar y atender incidentes y peticiones, por lo que no se dispone de un proceso integrado y estandarizado a nivel institucional para la gestión de casos. A continuación, se muestra el detalle de los utilizados, según consulta realizada a una muestra de encargados de Centros de Gestión Informática de unidades:

Tabla No. 4
Mecanismos y Herramientas utilizados por los CGI's para la gestión de casos.

UNIDAD	Herramienta / Mecanismo	Forma de Adquisición	Cantidad de Usuarios	Responsable Mantenimiento Preventivo-Correctivo
CGI Hospital Nacional de Niños	Aranda Desk	Comprada a Terceros	1160	Local /Contrato de la empresa Sonda S.A.
CGI Hospital Nacional de Geriátría y Gerontología	SOP HNGG (Soporte Técnico HNGG) Sistema de Ticket	Local, desarrollado por CGI del HNGG	798	CGI-HNGG

UNIDAD	Herramienta / Mecanismo	Forma de Adquisición	Cantidad de Usuarios	Responsable Mantenimiento Preventivo-Correctivo
CGI Gerencia Financiera	Cuenta de correo electrónico Soporte Gerencia Financiera	No aplica		Local
CGI Gerencia Financiera	Formulario de Share Point Cuentas y Sistemas	Local		Local
CGI Hospital Maximiliano Peralta	SAGI (Sistema de Administración en Gestión Informática)	Desarrollo local	1.400	Local
CGI Hospital De La Anexión.	SOCO	Institucional	333	Dirección Mantenimiento Institucional
Área de Salud Coto Brus	SOCO	Institucional	289	Institucional
Gerencia de Infraestructura y Tecnologías	App SOCO	Contratación a terceros	200	Contratación a terceros
Gerencia de Infraestructura y Tecnologías	SOCO - Sistema Operación Control y Mantenimiento	Desarrollo Local	15.915	Local
CGI Hospital Escalante Pradilla	Soporte Técnico Registro	Desarrollo Local	9	Local
CGI Hospital México	Sistema de Administración de Equipos e incidentes	Local	4.000 aprox.	Local
CGI Región Brunca	Soporte Técnico (SOS)	Local	No identificado	CGI Gerencia Médica
CGI Región Brunca	Formulario de creación de cuentas	Local	Jefaturas de Área de Salud de Golfito, Área de Salud Osa, Área de Salud Corredores y Dirección Regional Brunca.	Local
CGI Hospital San Vicente de Paul	Sistema de Ticket y software de mesa de ayuda OTRS	Open Source (gratis)	Mas de 2000	Local
CGI Hospital de San Vito	SOCO (Sistema de Control Operación y Mantenimiento)	Institucional	350	Institucional
Hospital Nacional Psiquiátrico	Sistema Organizado de Solicitudes (SOS)	Centro de Gestión Informática de la Gerencia Médica	154	Centro de Gestión Informática de la Gerencia Médica
Área de Salud de Desamparados	SOCO		150	
CAIS Dr. Marcial Fallas Díaz	SOS		333	
Área de Salud de Hatillo	SOS		50	

Fuente: Elaboración propia con base en información suministrada por CGI.

De la tabla anterior, se identificaron las siguientes herramientas o aplicativos utilizadas por las unidades consultadas:

- SOS
- SOCO
- ARANDA
- Sistema de "Ticket" y software de mesa de ayuda OTRS
- Sistema de Administración de Equipos e Incidentes
- SAGI (Sistema de Administración en Gestión Informática)
- Soporte Técnico Registro

Adicionalmente, estos centros de gestión informática utilizan formularios, cuentas de correo electrónico, grupos de WhatsApp, entre otros, para atender las necesidades de servicios TIC de los usuarios.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información indican en el Apartado 2.2 Modelo de arquitectura de información, lo siguiente:

“La organización debe optimizar la integración, uso y estandarización de sus sistemas de información de manera que se identifique, capture y comunique, en forma completa, exacta y oportuna, sólo la información que sus procesos requieren.”

Asimismo, esas Normas indican sobre el manejo de incidentes, en el artículo 4.5, lo siguiente:

“La organización debe identificar, analizar y resolver de manera oportuna los problemas, errores e incidentes significativos que se susciten con las TI. Además, debe darles el seguimiento pertinente, minimizar el riesgo de recurrencia y procurar el aprendizaje necesario.”

Ese cuerpo de normas refiere en el punto 4.1, sobre la Definición y administración de acuerdos de servicio, lo siguiente:

La organización debe tener claridad respecto de los servicios que requiere y sus atributos, y los prestados por la Función de TI según sus capacidades. El jerarca y la Función de TI deben acordar los servicios requeridos, los ofrecidos y sus atributos, lo cual deben documentar y considerar como un criterio de evaluación del desempeño. Para ello deben:

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

Mediante oficio GG-1914-2020 del 08 de julio de 2020, el Dr. Roberto Cervantes Barrantes, Gerente General, remitió a los Gerentes y Subgerentes, Directores de Sede, Director Ejecutivo del CENDEISS, Directores (as) de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud, Directores (as) Regionales de Sucursales, Directores (as) Generales de Hospitales, Directores (as) Áreas de Salud, Directores (as)

Administrativos Financieros de Hospitales, Administradores (as) de Áreas de Salud, Jefes de Departamento de Hospitales, Jefes de Servicio Hospitales, Jefes de Áreas de Sede, Jefes de Subáreas de Sede, Jefes de Sucursales, oficio relacionado con la estandarización en el uso del software para la gestión de servicios en tecnologías de información y comunicaciones, indicando lo siguiente:

“(...) El pasado 11 de marzo del 2019, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC) implementó el Sistema de Gestión de Servicios TIC 24/7, cuyo objetivo es desarrollar un alineamiento de la gestión tecnológica institucional con las necesidades operativas, a través de la aplicación de un sistema de gestión de servicios basado en las buenas prácticas contenidas en el estándar internacional ITIL.

*Al respecto, como parte de este modelo, se encuentra en operación una Mesa de Servicios, **cuya función es constituir un canal único para la atención de peticiones de servicio e incidencias de carácter tecnológico entre otras funciones, proceso que cuenta con un esquema de organización, control y operación compuesto por roles de trabajo y responsabilidades, marco normativo regulatorio, estándares de trabajo y métricas de atención.***

Para automatizar la gestión de los procesos de incidencias y peticiones de servicios TIC, la Institución a través de la DTIC adquirió una solución de software, con el licenciamiento requerido para un abordaje institucional, con el fin de brindar mayor calidad en la atención de incidentes y peticiones TIC que soliciten los usuarios.

El uso de esa herramienta permite dar trazabilidad en la gestión, así como la generación de indicadores que le permiten a la Institución, gestionar, controlar y realizar mejora continua en esos procesos.

En ese sentido, con el propósito de contribuir al alineamiento de la gestión de servicios promovido por dicha Dirección, así como en aras de asegurar el desarrollo de prácticas de trabajo que promuevan la eficiencia, calidad y mejora continua de los componentes tecnológicos de nuestra institución, se instruye a utilizar esa herramienta tecnológica como la oficial para la gestión de incidencias y peticiones TIC a nivel institucional.

Por tal razón, de manera atenta y respetuosa, se solicita atender las instrucciones que al respecto comunique la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, para apoyar sus procesos de implementación...” (Destacado no corresponde al original).

Por otra parte, encargados de Centros de Gestión Informática consultados por esta Auditoría, sobre las herramientas y/o mecanismos que disponen para su gestión local de incidentes y peticiones, las cuales se mencionan a continuación:

El Ing. Dany Bolaños Elizondo, Encargado del CGI del Hospital Nacional de Geriátrica y Gerontología, indicó a esta Auditoría, lo siguiente:

“Dada la necesidad de contar con una herramienta que ayudara a medir los tiempos de respuesta de atención y tipos de atención, cantidad de solicitudes entre otros, se creó una aplicación que facilitara estas labores. Dado que el SOS suministrado por el CGI de la Gerencia Médica era complicado su uso debido a la estructura de personal TIC del servicio.”

En ese sentido, el Ing. Alexander Solís Abarca, Encargado del CGI de la Gerencia Financiera, indicó sobre las herramientas utilizadas en esa Gerencia, lo siguiente:

“(...) Te adjunto lo que corresponde al CGI de la G.F. Acá no está las incidencias de las direcciones del nivel Central, ni las regionales. Ellos también tienen sus mecanismos...”

“(...) Lo que corresponde al formulario de Share Point tiene que ver más que nada con lo que requiere credenciales de algún tipo y en donde se hace indispensable la aprobación de la jefatura para que le trámite continúe.

Como por ejemplo nivel de acceso a Internet, correo, Solicitud de cuentas de red. En realidad, este formulario lo puede llenar cualquier funcionario de la Gerencia y ahí si pueden haber incluso solicitudes del nivel central y Regional. Si la solicitud requiere aval le llega a la jefatura respectiva.

Lo que son solicitudes de licencias se tramita con los formularios que están en la intranet de la mesa de servicios todas son tramitadas a través del CGI Gerencial, eso si está centralizado, porque se lleva control de los licenciamientos...”

El Ing. Juan Carlos Ruiz Herrera, encargado CGI de Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla señaló:

“(...) Aplicación desarrollada para llevar un expediente digital de los activos informáticos del hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, lleva registro detallado del expediente digital de cada equipo o proceso llevado por este CGI.

A falta de una solución integral por parte de la CCSS y que unifique de manera adecuada criterios para llevar un expediente digital en cada activo y proceso realizado se tuvo que desarrollar esta aplicación.”

El Ing. Michelzin Alfaro, Encargado del CGI del Hospital San Vicente de Paul, indicó:

“(...) esa herramienta nos ha dado muy buenos resultados tenemos más de 10 años de utilizarla tanto a nivel local como a nivel institucional con el ARCA.

*Hace como un año la retiramos de servicio en ARCA, pues nos vinculamos a la Mesa de Servicio institucional, pues, **aunque no tiene las mismas prestaciones de usabilidad es lo que está autorizado institucionalmente.***

*En teoría se debía extender ese servicio de Mesa CCSS a las unidades, **pero de momento no se ha tenido ningún avance observable, al menos para que podamos interactuar como agentes de servicio para los casos de resolución local, si interactuamos subiendo los casos a la mesa, pero desde la perspectiva de usuario y no para el registro de los casos que a nivel local se resuelven.***

*El OTRS va a dejar próximamente de estar soportado a nivel del fabricante, al menos para su versión gratis, pese a que es totalmente funcional. Es por ello que estamos valorando algunas estrategias para paliar el tema. **Entre otras se debe tener claro si la institución va a suplir una herramienta estándar para la labor de los CGI, si nos van a incluir en la Mesa de Servicios institucional con todos los inconvenientes que esto genere, o si se puede adquirir algún producto de mercado o si valoramos otras alternativas gratis.***

Estoy enterado que el año anterior la DTIC autorizo al Hospital de Niños a comprar la herramienta <https://arandasoft.com/aranda-service-desk/> que es la que han venido utilizando por años, es de paga y es un excelente producto...

Adicionalmente, la Ing. Danelia Ramírez, Encargada del CGI del Hospital México, mencionó:

“(...) el servicio es para los 4000 y resto de funcionarios, solo que no todos tienen acceso, los reportes se realizan por servicio con funcionarios específicos o por teléfono aquí al CGI y nosotros lo incluimos...”

El Ing. David Ballesteros, Encargado del CGI del Hospital Nacional Psiquiátrico, señaló:

“El SOS se utiliza para la solicitud de soporte técnico de funcionarios a este CGI local, para solicitud de atención a nivel central (DTIC) se utiliza la mesa de servicios.”

En cuanto a las herramientas y/o aplicativos para la gestión de incidentes y peticiones en la Institución, el Ing. Daniel Berrocal indicó:

“(...) habría que ver para cuales servicios utilizan esas herramientas que indican los funcionarios en los CGI's, ya que todo lo que está en el Catálogo Institucional se gestiona a través de la Mesa de Servicios, por ejemplo, ya se tiene SICERE, EDUS y el SIP está en proceso. Esas herramientas tienen que ir desapareciendo poco a poco, para mí el único uso que tienen es para brindar soporte local.

En este momento estamos incluyendo todos esos servicios de soporte técnico local, como por ejemplo el fallo de un mouse, correo electrónico, la impresora, por lo que cuando esto ocurra se tendría que enviar la directriz para que esas herramientas se eliminen del todo, no se han envidado aún porque falta actualizar el catálogo con esos servicios, pero el resto de los servicios utiliza la Mesa de Servicios.

Conforme se vaya actualizando el Catálogo e incorporando más servicios, se va a ir formalizando y oficializando, no lo hemos hecho aún por esa razón.”

Disponer de diferentes mecanismos y herramientas para la gestión de incidentes y solicitudes en la institución no permite un uso racional de los recursos, tanto en el mantenimiento correctivo, preventivo, licencias, costos de la herramienta, así como falta de estandarización en el proceso de gestión de casos.

La situación descrita podría materializar riesgos asociados a atrasos en los tiempos de atención a los usuarios, aspecto que impactaría negativamente la continuidad de los servicios que dependen de las soluciones tecnológicas que requieren resolución oportuna.

4. SOBRE EL ALCANCE DEFINIDO DE LA MSTIC

Esta Auditoría determinó que a través de la MSTIC se gestionan solicitudes las cuales podrían no corresponder al alcance definido de la Mesa de Servicios. Si bien es cierto los agentes no participan, si se parametriza el flujo del caso y seguimiento mediante la herramienta que se utiliza para la gestión de Servicios TIC. Dentro de los servicios que se ofrecen mediante la herramienta adquirida son:

- Solicitud de equipo de protección personal
- Servicios no personales
- Aval para la sustitución de plazas
- Aval tiempo extraordinario
- Materiales
- Aval uso de Fondo de Emergencias
- Suministros

Al respecto, el total de casos tramitados durante el 2020 fue de 1442 y en el 2101 a la fecha se han gestionado 798, tal y como se detalla a continuación:

Tabla No.5
Atención casos No TIC

Año	Incidentes	Solicitudes	Total de casos
2020	155	1287	1442
2021	136	662	798
	291	1949	2240

Fuente: DTIC

Mediante oficio GA-CAED-1461-2020 del 23 de octubre del 2020, el Dr. Daniel Quesada Rodríguez, Director del Centro de Atención de Emergencias y Desastres (CAED) remitió a Gerentes, Directores de Sede, Directores Regionales, Directores Generales de Hospitales, Directores de Áreas de Sede, Jefes de Sucursales y Jefes y Encargados de Unidades de Gestión de Recursos Humanos directriz sobre la sobre gestión de solicitudes de aval para uso del fondo de contingencias a través de la mesa de servicios TIC, indicando lo siguiente.

“(...) Desde el 5 de octubre del 2020, todas las solicitudes de aval para uso del fondo de contingencia relacionada con la atención de la emergencia sanitaria por COVID-19, están siendo gestionadas a través de la Mesa de Servicios TIC...”

(...) Sin embargo, en el caso de solicitudes relacionadas con sustitución de plazas, que cuenten con el aval de prórroga comunicado por la Gerencia Médica hasta diciembre 2020, se mantendrá el uso de la Mesa de Servicios TIC.

La Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud será la encargada de registrar la solicitud, y la Dirección de Red de Prestación de Servicios de Salud, la encargada de revisar la solicitud, y aportar el respectivo criterio técnico y transferirlo al CAED para el aval.

Es necesario aclarar que este Centro continúa recibiendo y gestionando las solicitudes de aval del Fondo de Contingencia, a través de la Mesa de Servicios TIC, las cuales deberán ser registradas directamente por la Gerencia respectiva, y adjuntando a la misma, los documentos pertinentes, sea solicitud, criterios técnicos o avales de las instancias que corresponda.

Así las cosas, se modifica lo indicado en oficio GM-13113-2020 GA-CAED-1219-2020, con respecto a las unidades autorizadas para realizar el registro de este tipo de solicitudes en la Mesa de Servicios TIC, siendo únicamente las Gerencias las autorizadas para ello; de

igual manera quedan sin efecto los flujos comunicados en el oficio mencionado, además, de acuerdo al oficio GM-14387-2020, queda en adelante circunscrito a las Gerencias y el CAED, como usuarios de la Mesa para los siguientes tipos de solicitudes:

- *Recursos Humanos*

- o *Tiempo extraordinario*

- o *Esquema de sustitución de plazas (con excepción de prórrogas hasta diciembre 2020)*

- *Infraestructura, equipo, suministros, servicios no personales*

Se recuerda, además, el enlace a la Mesa de Servicios TIC para realizar el registro de las solicitudes: <https://serviciostic.ccss.sa.cr/CAisd/pdmweb.exe>, ingresando primeramente a la opción que aparece como “COVID-19 – Huelgas”...”

La Decisión de Inicio de la contratación 2017LN-000004-1150. Habilitación de Mesa de Servicios y Gestión de Servicios en Operación 24x7x365, con fecha 6 de abril del 2017, indica en el apartado “Descripción del Objeto, Productos esperados”, lo siguiente:

*“(...) d. Adquisición, configuración, optimización e implementación de una herramienta de software para la automatización de procesos vinculados a la **gestión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones**.*

*e. Implementar y administrar una Mesa de Servicios como punto único de contacto para la atención de peticiones de servicio y reporte de incidencias **sobre servicios de tecnologías de información y comunicaciones en la Caja Costarricense de seguro Social...**”*

El Lineamiento para Gestionar las Peticiones y los Incidentes de Servicio Versión 1.0 Código DTIC-DSS02-LIN-0002, indican en el punto 9.4.3, lo siguiente:

“La Mesa de Servicios TIC dará gestión a las peticiones de servicio que se encuentran habilitadas en el Catálogo de Servicios TIC de la DTIC, sin embargo, cuando la petición de servicio corresponda a servicios que no son de la DTIC, se debe indicar al Usuario que se comunique con el área funcional correspondiente.”

Adicionalmente, en el Lineamiento mencionado, se establece en el punto 9.7 Lineamientos para la clasificación de las peticiones y los incidentes de servicio, en el 9.7.1 lo siguiente:

“Las peticiones y los incidentes de servicio deben ser categorizados para su atención dentro de la Mesa de Servicios TIC. Esta categorización debe responder al siguiente modelo, considerando categorías y subcategorías:

- *Hardware de oficina.*

- o *PC*

- o *Equipo periférico (impresor, fax, scanner)*

- o *Dispositivo móvil*

- *Servidores*
 - o *Servidor Web*
 - o *Servidor Aplicaciones*
 - o *Servidor Reportes*
 - o *Servidor FTP - Share Folder*
 - o *Servidor de Comunicación*
 - o *Servidor de Seguridad*
 - o *Servidor de Base de Datos*

- *Software*
 - o *Bases de datos*
 - o *Sistemas operativos*
 - o *Antivirus*
 - o *Cliente de correo electrónico*
 - o *Aplicaciones de negocio*

- *EDUS*

- *SICERE*

- *Portal de la CCSS*

- *Intranet*

- *Otras*
 - o *Aplicaciones ofimáticas*

- *Kit de herramientas de ofimática*

- *Otras*

- *Hardware Comunicaciones*
 - o *Enlaces de comunicaciones*
 - o *Cableado*
 - o *Enrutadores*
 - o *Enrutadores inalámbricos*
 - o *Switches*
 - o *Punto de red*

- *Seguridad*
 - o *Acceso no autorizado*
 - o *Software malicioso*
 - o *Denegación de servicio*
 - o *Pérdida de información...*

Sobre la gestión de solicitudes de servicio tipo administrativas, el Ing. Daniel Berrocal indicó a esta Auditoría lo siguiente:

“Desde que iniciamos esta iniciativa siempre hemos querido aportar valor, es delicado para la DTIC decir que no al negocio, es por ese espíritu de servicio que siempre hemos tenido

Lo hemos realizado por una visión de servicio de la Dirección y de muchos de los compañeros que trabajamos con la gestión de servicios

Muchas veces algunos de estos servicios están ligados a un sistema de información, el CAED no está ligado, solo para soportar una necesidad que ellos tenían de darle trazabilidad y control a las solicitudes.”

Si bien es cierto esta Auditoría entiende que la utilización de esta herramienta se realizó en virtud de la emergencia por la pandemia del COVID 19 y por brindar el servicio a unidades administrativas, la situación descrita implica que la DTIC deba disponer recursos para la parametrización de la herramienta, licencias, capacitación de los usuarios y encargados del flujo de los servicios que son solicitados, en detrimento de los objetivos de esta MSTIC.

5. SOBRE ROLES DE UNIDADES INFORMÁTICAS EN LA MESA DE SERVICIOS TIC

Se determinó la omisión del rol documentado de los Centros de Gestión de Gestión Informática y unidades con personal en TIC, dentro del modelo de entrega de servicios TIC, incluyendo su participación en el diseño, monitoreo y seguimiento a incidentes y peticiones correspondientes a su ámbito.

Lo anterior adquiere relevancia, si se considera lo indicando en la Decisión de Inicio de la Licitación Pública Nacional 2017LN-000004-1150 “Habilitación de Mesa de Servicios y Gestión de Servicios en Operación 24x7x365”, la cual indica en el apartado “Justificación”, entre otros aspectos, lo siguiente:

“(…) Eliminar los silos organizacionales, implementando procesos integrados en toda el área de TI: Una implementación exitosa de Mejores Prácticas de ITIL define un modelo de procesos sustentados por roles y responsabilidades, entre otros elementos, los cuales, al ser implementados, generan una nueva forma de trabajo basada en responsabilidades puntuales, de esta manera constituyen a eliminar los silos en la organización.

Fortalecer líneas de comunicación ente el área de TI con las demás áreas de la organización: Uno de los principales problemas del área de TI es la comunicación con las diferentes áreas operativas de la organización, es que usualmente los términos y métricas de TI son muy técnicas, con el enfoque de Gestión de Servicios de TI, donde esta área se alinea a los procesos del negocio, la comunicación es mucho más eficiente y se relaciona con los intereses de las áreas operativas.

Mejorar la integración con el negocio: es fundamental contar con un enfoque de Gestión de Servicios de TI que le permita alinear estos servicios a los procesos los de negocio...”

El Manual de Organización de CGI en el punto 5.4. Conceptualización del Centro de Gestión Informática, señala 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.”

Adicionalmente, el citado Manual refiere, entre otros, las siguientes funciones:

“Otorgar soporte técnico a los diversos programas y procesos de trabajo, de acuerdo con la demanda de las autoridades superiores y de los usuarios, para lograr eficacia en el desarrollo de la gestión integral (...).”

“Otorgar soporte técnico en su ámbito de acción, con base en los requerimientos y los recursos disponibles, con el objeto de incrementar la eficacia en el uso de la tecnología de información...”

El Lineamiento para Gestionar las Peticiones y los Incidentes de Servicio DTIC-DSS02-LIN-0002, Versión 1.0 de setiembre 2019, señaló en su objetivo:

“Regular la implementación y ejecución del proceso Gestionar las Peticiones y los Incidentes de Servicio, con el fin de fortalecer la calidad de los servicios TIC, mediante la capacidad de brindar información oportuna sobre la gestión de las peticiones y los incidentes del servicio, minimizar el impacto en la disponibilidad de los servicios TIC de cara al Usuario y proporcionando acceso rápido a los servicios TIC.”

En este documento se establece en el Alcance, lo siguiente:

“(..).”

Este lineamiento:

- Es de acatamiento obligatorio para todos los funcionarios de la CCSS, que participan en el soporte y entrega de servicios TIC...”*

En torno al rol documentado de los Centros de Gestión de Gestión Informática dentro del modelo de entrega de servicios TIC, el Ing. Daniel Berrocal Zúñiga, indicó lo siguiente:

“Este tema ha sido muy complejo para la Dirección, en este momento hay mucha incertidumbre en la Institución con respecto al tema de gobernanza, por lo que hay dudas de como diseñar el modelo de servicios para que los Centros de Gestión Informática Gerenciales participen, no conocemos como van a quedar los roles de los CGI’s regionales, si habrá cambios en sus actividades y funciones, así como tampoco los de los hospitales

que tienen perfiles técnicos y de analistas 4, por lo que no tenemos claridad sobre cómo vamos a construir el modelo de gestión de servicios.

Desde luego, esto afecta la operación de la Mesa de Servicios, porque va a tener rediseñarse el servicio con los cambios que se estarían dando en los roles de estos Centros de Gestión Informática conforme el modelo de gobernanza.

Ese modelo de gestión de servicios está muy ligado al tema de gobernanza de las TIC y a la reestructuración que posiblemente se daría en la parte de TIC.”

La situación descrita no solo genera incertidumbre en los funcionarios de los Centros de gestión de Informática, adicionalmente no se realiza un aprovechamiento de los recursos institucionales integrando las capacidades, experiencia y herramientas de control al modelo de gestión de servicios.

6. CONTINUIDAD DE LA GESTION DE INCIDENCIAS Y PETICIONES EN SERVICIOS Y SOLUCIONES TIC

De conformidad con información obtenida de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, no se dispone de un plan de continuidad documentado y coordinado con las áreas de negocio y unidades de la Dirección de Tecnologías de información y Comunicaciones que permita minimizar riesgos ante eventos inesperados, de la gestión de incidencias y peticiones, tanto de servicios propiamente TIC, como de las soluciones tecnológicas en funcionamiento.

Lo anterior, considerando además que el primer nivel de atención se encuentra tercerizado con la empresa NETCOM y ofrece servicios de 24 X7X365, mediante una contratación que dio inicio en marzo 2019 y finaliza en marzo 2023.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información indican sobre el manejo de incidentes, lo siguiente:

4.1 Definición y administración de acuerdos de servicio

La organización debe tener claridad respecto de los servicios que requiere y sus atributos, y los prestados por la Función de TI según sus capacidades. El jerarca y la Función de TI deben acordar los servicios requeridos, los ofrecidos y sus atributos, lo cual deben documentar y considerar como un criterio de evaluación del desempeño. Para ello deben:

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

f. Revisar periódicamente los acuerdos de servicio, incluidos los contratos con terceros.

En cuanto a la Administración de servicios prestados por terceros, el punto 4.6 de la citada norma indica:

“La organización debe asegurar que los servicios contratados a terceros satisfagan los requerimientos en forma eficiente. Con ese fin, debe:

(...)

d. Minimizar la dependencia de la organización respecto de los servicios contratados a un tercero...”

Esas mismas Normas, en el punto 1.4.7 “Continuidad de los servicios de TIC”, hacer referencia a lo siguiente:

“La organización debe mantener una continuidad razonable de sus procesos y su interrupción no debe afectar significativamente a sus usuarios.

*Como parte de ese esfuerzo debe documentar y poner en práctica, en forma efectiva y oportuna, las acciones preventivas y correctivas necesarias con base en los planes de mediano y largo plazo de la organización, **la evaluación e impacto de los riesgos y la clasificación de sus recursos de TI según su criticidad.**” (la negrita y subrayado no corresponde al texto original)*

Adicionalmente, en el inciso 3.1 “Consideraciones generales de la implementación de TI”, hace referencia a lo siguiente:

“3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI

La organización debe implementar y mantener las TI requeridas en concordancia con su marco estratégico, planificación, modelo de arquitectura de información e infraestructura tecnológica. Para esa implementación y mantenimiento debe: (...)

(...) g. Tomar las provisiones correspondientes para garantizar la disponibilidad de los recursos económicos, técnicos y humanos requeridos.

h. Formular y ejecutar estrategias de implementación que incluyan todas las medidas para minimizar el riesgo de que los proyectos no logren sus objetivos, no satisfagan los requerimientos o no cumplan con los términos de tiempo y costo preestablecidos.

i. Promover su independencia de proveedores de hardware, software, instalaciones y servicios”

Sobre el plan de continuidad documentado para la gestión de incidencias y peticiones, el Ing. Daniel Berrocal Zúñiga, indicó:

“Como tal documentado no lo tenemos, con el primer nivel de atención tenemos líneas redundantes, los agentes tienen cuenta de Office 365, pero falta documentarlo, esa sería una oportunidad de mejora que sería muy importante para que lo documentemos.”

La situación descrita puede materializar riesgos en la continuidad en la gestión de servicios TIC, retrasando atención de incidentes y solicitudes del negocio internas de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones que impactarían la prestación sanitaria y de pensiones, entre otros.

CONCLUSIONES

Las soluciones tecnológicas institucionales soportan la operación y prestación de servicios en la Institución, tanto de salud, pensiones como financieros y otros. Adicionalmente, cada vez se automatizan más procesos y se requiere herramientas de trabajo, así como aplicaciones de colaboración e integración de información, y datos para ser utilizados por diferentes unidades para atender sus funciones sustantivas y de apoyo.

En ese sentido, se hace necesario disponer de un soporte técnico oportuno y certero que permita la atención y tramitación de los servicios requeridos por todos los usuarios, tanto internos, como externos.

La gestión de servicios TIC acoge todos los procesos, roles y capacidades articulados, con el fin de identificar, planificar, diseñar, implementar y gestionar la calidad de los servicios TIC, con el propósito de satisfacer las necesidades de la CCSS.

Al respecto, la Mesa de Servicios forma parte del modelo de gestión de servicio TIC, por lo que finalizar su implementación y fortalecer su gestión resulta relevante.

En ese sentido, los resultados del estudio permitieron identificar oportunidades de mejora en torno a diversos aspectos relacionados con la gestión institucional de Mesa de Servicios TIC.

En ese sentido, se evidenció que la Caja Costarricense de Seguro Social, aún no dispone de estrategia documentada y oficializada para completar la implementación del Catálogo Institucional de servicios TIC, la cual permita la planificación de recursos, así como la calendarización necesaria.

Adicionalmente, esta Auditoría identificó oportunidades de mejora en torno a diversos aspectos relacionados con la gestión institucional de incidentes y peticiones TIC en torno al Catálogo de servicios, entre ellas la determinación de los servicios y soluciones por incluir, así como la formalización de un cronograma con fechas y responsables.

Este Órgano de Fiscalización y Control, constató que la Institución no dispone de un proceso integrado y estandarizado a nivel institucional para la gestión de casos relacionados con servicios y soluciones tecnológicas.

Así mismo, se comprobó que a través de la MSTIC se gestionan solicitudes, las cuales podrían no corresponder al alcance definido de la Mesa de Servicios.

Aunado a lo anterior, se determinó la omisión del rol documentado de los Centros de Gestión de Gestión Informática, dentro del modelo de entrega de servicios TIC, incluyendo su participación en el diseño, monitoreo y seguimiento a incidentes y peticiones correspondientes a su ámbito.

Finalmente, no se dispone de un plan de continuidad documentado y coordinado con las áreas de negocio y unidades de la Dirección de Tecnologías de información y Comunicaciones, que permita minimizar riesgos ante eventos inesperados, de la gestión de incidencias y peticiones, tanto de servicios propiamente TIC, como de las soluciones tecnológicas en funcionamiento.

RECOMENDACIONES

AL INGENIERO ROBERTO BLANCO TOPPING, EN SU CALIDAD DE SUBGERENTE A.C DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

De acuerdo con lo evidenciado en los hallazgos 1, 3, 4 y 5 del presente estudio, integrar un equipo de trabajo, con representación de las instancias que esa Dirección estime pertinentes, incluyendo los diferentes tipos de Centros de Gestión Informática en niveles gerenciales, regionales, hospitalarios y locales, así como grupos de profesionales y técnicos en ese campo no incluidos en estas unidades, con el fin de establecer una estrategia documentada para completar satisfactoriamente la implementación de la Mesa de Servicios TIC, según las necesidades y capacidades institucionales con una visión integral e integrada, contemplando al menos los siguientes elementos:

- Establecimiento de la organización requerida para gestionar la Mesa de servicios y los componentes de Gestión de servicios TIC
- Gestión operativa de la MSTIC
- Estandarización e integración de la gestión de incidentes y peticiones

Dicha estrategia deberá ser conocida en el Consejo Tecnológico, o el ente superior estratégico que corresponda, con el fin de divulgar su definición la comunicación oficial de lo acordado a nivel organizacional.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización en un plazo de seis meses, a partir de la recepción del presente informe, la estrategia definida, así como la documentación que evidencie el abordaje de este en el Consejo Tecnológico, o en el ente superior jerárquico correspondiente.

2. De acuerdo con lo evidenciado en los hallazgos 2, 3, 4, 5 y 6 del presente estudio, integrar un equipo de trabajo, con el fin de definir un plan de acción para fortalecer y completar la implementación del Catálogo de Servicios, así como la determinación de las oportunidades de mejora en la gestión de la MSTIC, según las necesidades y capacidades institucionales contemplando al menos los siguientes elementos:

- Disponibilidad de recursos TIC a nivel institucional
- Roles de los dueños de negocio y encargados del servicio
- Facilidades de la herramienta adquirida para la MSTIC
- Indicadores de Gestión para los diferentes niveles jerárquicos, incluyendo el negocio
- Elaboración de Plan de Continuidad para la atención de incidentes y peticiones TIC
- Estandarización e integración de la gestión de incidentes y peticiones.
- Fortalecer proceso de capacitación a los diferentes actores de la MSTIC

- Tratamiento y periodicidad de los informes
- Mecanismos de realimentación del funcionamiento de la Mesa.

Dicho plan deberá incluir actividades de monitoreo, responsables y plazos, asimismo deberá ser conocido en el Consejo Tecnológico o por el superior jerárquico, para su puesta en marcha.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización en un plazo de seis meses, a partir de la recepción del presente informe, el plan de acción definido, así como la documentación que evidencie el abordaje de este en el Consejo Tecnológico, o por el ente superior jerárquico correspondiente.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados el 11 de agosto del 2021, con los funcionarios, Máster Roberto Blanco Topping, Subgerente a.c Tecnologías de Información y Comunicaciones, Lic. Christian Chacón Rodríguez, Subdirector DTIC, Lic. Daniel Berrocal Zúñiga, Ing. Manuel Montillano Vivas, Ing. Mario Vílchez Moreira, funcionarios de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

A continuación, se indican las observaciones realizadas en torno a los hallazgos y recomendaciones:

“(...) No se presentaron observaciones a los hallazgos del informe.

En cuanto a las recomendaciones 1 y 2, el Ing. Daniel Berrocal Zúñiga solicita se amplíe el plazo de atención a seis meses. El Ing. Blanco Topping manifiesta sus anuencias a ampliar los plazos para cumplimiento.

Al respecto, los plazos fueron modificados de conformidad con lo solicitado...”

ÁREA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Máster Idannia Mata Serrano, asistente

Ing. Rafael Ángel Herrera Mora, jefe

OSC/RJS/RAHM/IMS/kmch