



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

AGO-192-2019
13-12-2019

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2019 del Área Gestión Operativa, apartado actividades programadas, con el propósito evaluar los controles establecidos para la contratación de servicios profesionales para el desarrollo de funciones operativas relaciones con la gestión de tecnologías de información en la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central.

Los resultados del presente informe evidencian debilidades relacionadas con la definición de las especificaciones técnicas y la fiscalización de los contratos, en aspectos como definición de rutinas de mantenimiento preventivo de equipos, supervisión y recepción definitiva del servicio prestado por el proveedor.

Además, se evidenció la necesidad de fortalecer los recursos destinados a la gestión de tecnologías de información y comunicaciones, dado que las condiciones de cantidad y valor de equipos, administración de usuarios, aumento en la demanda de servicios, entre otros, requiere de un mayor esfuerzo de los funcionarios con perfil de TI en la Región, debilitando la atención de todos los requerimientos establecidos por el Manual de Organización de los Centros de Gestión Informática.

En virtud de los resultados se emiten tres recomendaciones dirigida a las autoridades de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central, con la finalidad de fortalecer los procesos relacionados con la contratación de servicios profesionales para el desarrollo de funciones operativas relaciones con la gestión de tecnologías de información.



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

AGO-192-2019
13-12-2019

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LOS CONTROLES ESTABLECIDOS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL DESARROLLO DE FUNCIONES OPERATIVAS RELACIONADAS CON LA GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PACÍFICO CENTRAL

ORIGEN

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo del Área Gestión Operativa para el año 2019, apartado de actividades programadas.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar los controles establecidos para la contratación de servicios profesionales para el desarrollo de funciones operativas relacionadas con la gestión institucional de Tecnologías de Información.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la conformación de los expedientes de contratación para la prestación de servicio profesionales.
- Evaluar los mecanismos de control establecidos para la fiscalización en el cumplimiento de los contratos.
- Evaluar la suficiencia de la gestión en tecnologías de información en las unidades adscritas a la Dirección de Red de Prestación de Servicios Pacífico Central.

ALCANCE

El estudio comprende la revisión de los contratos de servicios profesionales para el desarrollo de funciones operativas relacionadas con la gestión de tecnologías de información y comunicaciones en la Dirección de Red de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central en el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre 2019, ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.

En el desarrollo de la evaluación se tuvo como limitación el no disponer de la información relacionada con las funciones que se ejecutan en la gestión de tecnologías de información y comunicaciones en las áreas de salud de Esparza, Orotina y Garabito, solicitado mediante correo

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 2 de 16

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



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



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

electrónico el remitido el 12 de noviembre de 2019, del cual no se obtuvo respuesta al finalizar el trabajo de campo del estudio.

La evaluación se efectuó de conformidad con lo establecido en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República.

METODOLOGÍA

Para la realización del presente estudio se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión de los expedientes de procedimientos de contratación:
- 2017CD-000016-2552 “Sustitución de sistema de cableado estructurado de la sede del Área de Salud Esparza”
- 2016CD-00009-2552 “Sistema de Videovigilancia”.
- 2016CD-00001-2552 “Contratación de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software de la red de datos del Área de Salud Esparza”.
- 2018CD-00021-2586 “Compra de implementación de infraestructura de red pasiva y activa de comunicaciones del Área de Salud de Chacarita”.
- 2018CD-00010-2351 “Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo e impresoras del Área de Salud Parrita”.
- Entrevista al Ing. Pedro Castro Porras, encargado de gestión informática del Área de Salud Parrita.
- 2017CD-000031-2351 “Mantenimiento preventivo y correctivo central telefónica AVAYA, red LAN de todos los equipos activos y teléfonos IP del Área de Salud Parrita”.
- Solicitud de información sobre actividades de los encargados de gestión informática de las áreas de salud adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central.
- Extracción de información sobre presupuesto y activos de las bases de datos institucionales de las áreas de salud adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, 8292, Julio 2002.
- Reglamento para el otorgamiento de incapacidades y licencias a los beneficiarios del Seguros de Salud, 2014.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, R-CO-9-2009 Contraloría General de la República, febrero de 2009



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

DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene a los jefes y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37, 38 de la Ley General de Control Interno 8292 referente al trámite de las evaluaciones efectuadas; 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 jefe 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 (...)”.

HALLAZGOS

1. Sobre los contratos de servicios profesionales para el desarrollo de funciones operativas relacionadas con la gestión de TI.

Se evidenciaron debilidades en la definición de las especificaciones técnicas y la fiscalización de los contratos de servicios para el desarrollo de funciones relacionadas con la gestión de tecnologías de información y comunicaciones en las unidades adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central, en aspectos relacionados con definición de rutinas de mantenimiento preventivo de equipos, supervisión y recepción definitiva del servicio prestado por el proveedor según se detalla seguidamente:

1.1 Especificaciones técnicas de los procedimientos para la adquisición de mantenimiento preventivo de equipos.

Se evidenció que las especificaciones técnicas de los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos no establecen con claridad las acciones o rutina que deberá ejecutar el proveedor contratado.

Al respecto, en el procedimiento 2017CD-00031-2351 “Mantenimiento preventivo y correctivo de central telefónica AVAYA, red LAN de todos los equipos activos y teléfonos IP”, del Área de Salud Parrita en el apartado especificaciones técnicas, establece:

- *“Se requiere que el mantenimiento preventivo contemple revisiones periódicas, al menos una vez cada seis meses, a todos los componentes de la solución, para asegurar*

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 4 de 16

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



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



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

su buen funcionamiento y las visitas de atención de emergencias durante el periodo de vigencia del contrato.

- (...).
- *Revisión general del equipo, limpieza con equipo especializado de aspiración, tanto interna como externa y cambio de partes que puedan afectar el funcionamiento normal del equipo, sin costo adicional para el área de salud Parrita”*

Adicionalmente, en el procedimiento 2018CD-000010-2351 “Mantenimiento preventivo y correctivo equipos computo e impresoras” del Área de Salud Parrita, en el apartado 2.10 “Aspectos a considerar en el mantenimiento preventivo para el equipo de cómputo”, se establece:

“El contrato deberá cumplir con al menos las siguientes condiciones:

(...)

- *El oferente deberá indicar en qué consistirá el mantenimiento a realizar, así mismo, el equipo deberá quedar funcionando apropiadamente una vez realizado el mantenimiento. El Centro de Gestión del Área de Salud Parrita será responsable de dar visto bueno del trabajo realizado por el oferente.*

Entre las tareas mínimas que se deban realizar se encuentran:

- *La limpieza interna y externa de cada uno de los equipos.*
- *Ajuste y/o reemplazo de partes eléctricas, mecánicas, y/o electromecánicas, contactos, cables.*
- *Actualizar parches de seguridad por medio de Windows Update y Actualizaciones de Microsoft Office así como solución antivirus de ser necesario.*
- *Cualquier otra acción recomendada por el fabricante y que se considere necesaria.”*

El artículo 51 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, establece en el apartado “Cartel” lo siguiente:

“El cartel, constituye el reglamento específico de la contratación que se promueve y se entienden incorporadas a su clausulado todas las normas jurídicas y principios constitucionales aplicables al respectivo procedimiento.

*Deberá constituir un cuerpo de especificaciones **técnicas, claras, suficientes, concretas**, objetivas y amplias en cuanto a la oportunidad de participar. Para su confección, la Administración podrá contratar o solicitar la asistencia de personas físicas o jurídicas, especializadas en la materia de que se trate, siempre que no tengan ningún interés particular directo ni indirecto en el negocio, cuando no tuviere en su organización los recursos técnicos necesarios para ello. (lo resaltado no corresponde al original)*



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

En aquellas contrataciones de excepción a los procedimientos ordinarios de contratación, la Administración, facultativamente podrá elaborar un cartel con los elementos esenciales atendiendo al objeto contractual, en armonía con los principios de contratación administrativa”.

Al respecto el Ing. Pedro Castro Porras, encargado de gestión de tecnologías de información del Área de Salud Parrita, indicó¹ que este contrato se encontraba en fase de ejecución al momento de asumir el cargo, por lo que desconoce cómo se redactaron las cláusulas que definen las acciones a ejecutar en el mantenimiento correctivo.

Lo descrito, muestra que no se han definido con claridad las acciones a ejecutar por parte del proveedor para garantizar que se apliquen rutinas de mantenimiento preventivo efectivas que permitan alargar la vida útil de los equipos de TI, dentro de las cuales se pueden mencionar para el hardware, la aplicación de espumas o productos de limpieza especializados, la limpieza de los lugares donde se ubican los equipos, la aplicación de sopladors internos y externos que liberen de polvo todos los componentes, la revisión del estado de pasta térmica del procesador, entre otros, y en lo relativo al software la utilización de herramientas de desfragmentación de unidades de almacenamiento, eliminación de programas no autorizados, revisión y eliminación de historiales de navegación

De forma tal, que la ausencia de rutinas claramente definidas eleva el riesgo de fallos en los equipos de TI, afectando eventualmente la prestación de los servicios que brinda la institución y provocando además que se incurra en un gasto mayor al tener que reemplazar componentes o equipos dañados.

1.2 Fiscalización del cumplimiento de contratos de mantenimiento y recepción definitiva del servicio.

Se evidenció la existencia parcial de mecanismos de control que permitan supervisar, evaluar el desarrollo y avance en la ejecución de los contratos de servicios profesionales para el desarrollo de funciones de tecnologías de información y comunicaciones, aunado a lo anterior, la recepción definitiva del servicio de mantenimiento se realiza en promedio seis meses posteriores a la ejecución de la actividad.

Al respecto, en el procedimiento 2017CD-00031-2351 “Mantenimiento preventivo y correctivo de central telefónica AVAYA, red LAN de todos los equipos activos y teléfonos IP”, del Área de Salud Parrita, en el apartado “Condiciones Generales”, establece:

“9. El mantenimiento preventivo deberá brindarse cada seis meses. Además, en cada visita el proveedor deberá realizar un informe del procedimiento que se realizó por cada equipo. (...)”

Sin embargo, no dispone de mecanismos que permitan demostrar la realización de la rutina de mantenimiento sobre cada uno de los equipos incluidos en la contratación, tales como boletas o reportes individuales, así como de elementos de fiscalización por parte del administrador del

¹ En entrevista escrita del 3 de diciembre 2019



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

contrato. De forma tal que el proveedor emite el informe respectivo en el cual incluye el listado de los equipos atendidos, sin definir que rutina de mantenimiento se aplicó específicamente a cada uno de ellos.

Aunado a lo anterior, se recibe de forma definitiva el servicio prestado entre 6 y 8 meses después de la ejecución de las labores de mantenimiento.

Adicionalmente, en el procedimiento 2018CD-000010-2351 “Mantenimiento preventivo y correctivo equipos computo e impresoras” del Área de Salud Parrita, se evidenció que la administración procede a la recepción definitiva del servicio prestado por el proveedor cuatro meses después de la ejecución del mismo.

El Manual de Procedimientos para uso de las Unidades Facultadas y Autorizadas para adquirir b/s en la CCSS, establece los siguientes conceptos:

Fiscalización del contrato: Mecanismo de control encaminado a vigilar, supervisar y evaluar el desarrollo de la ejecución de los contratos a cargo de un órgano técnico designado al efecto. Este proceso se lleva a cabo mediante la verificación de que los planes, programas e inversiones se están realizando conforme con lo autorizado, en concordancia con las leyes, reglamentos, normas y demás disposiciones vinculantes”.

Respecto a la fiscalización del contrato 2017CD-00031-2351, el Ing. Pedro Castro Porras, encargado de gestión de tecnologías de información del Área de Salud Parrita, indicó² que se ejecuta una verificación de los equipos con un listado conformado por el CGI a efectos que se cumpla con el mantenimiento y posteriormente se incluya en el informe que emite el proveedor para el respectivo cobro.

En relación con la recepción definitiva del servicio prestado, el Ing. Pedro Castro Porras, encargado de gestión de tecnologías de información del Área de Salud Parrita, señaló:

“(…) este documento se elabora en ese plazo para poder mantener la garantía del servicio prestado. A la fecha se me ha indicado por parte de los compañeros de contratación administrativa que ese es el procedimiento correcto.”

Respecto a los mecanismos de control de sobre la ejecución de las actividades de mantenimiento de telefonía y red IP, los mismos no fueron establecidos en el cartel de correspondiente, de forma tal que se obliga al proveedor a emitir únicamente un listado de los equipos a los que se aplicó el procedimiento.

² En entrevista escrita del 3 de diciembre 2019



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

Además, en relación con la recepción definitiva, en ambas contrataciones se establece la modalidad de pago a periodo vencido, razón por la cual la administración ha definido unilateralmente que el documento correspondiente se elabora igualmente al vencer el periodo de prestación del servicio.

Adicionalmente, la ausencia de mecanismos de control de la ejecución del mantenimiento tales como boletas o reportes por equipo, permitiría que el proveedor cobrar eventualmente por servicios que no se han ejecutado, esta condición además se agrava al no contar con una verificación y aceptación de servicio al concluir la prestación de parte del administrador del contrato.

2. Sobre la suficiencia de personal técnico para ejecutar las funciones operativas relacionadas con Tecnologías de Información y Comunicaciones en las unidades adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central.

Se evidenció que las unidades adscritas a la Red de Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central no dispone de personal suficiente para ejecutar las funciones operativas de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Al respecto, se debe indicar que los funcionarios encargados de la gestión de tecnologías de información y comunicaciones en la regional son un total de 9 en áreas de salud y 2 en la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central, según se detalla seguidamente:

Cuadro 1
Distribución de funcionarios TI
Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central

Unidad programática	Nombre Unidad	Nombre funcionario	Puesto
2579	Área Salud Paquera	Arnold Castro González	Oficinista 2
2575	Área Salud Cóbano		
2553	Área Salud Montes de Oro		
2511	Área Salud San Rafael	Wagner Molina Ríos	Asistente Técnico de TIC
2554	Área Salud Chomes-Monteverde		
2586	Área Salud Chacarita	Iván Josué Barahona Mendoza	Analista de Sistemas 1 de TIC**
2590	Área Salud Barranca	Edward Chacón Rojas	
2552	Área Salud Esparza	Lina Barrios Carvajal	Analista de Sistemas 4 de TIC
2256	Área Salud Orotina-San Mateo	Ronald Alberto Saborío Rodríguez	Analista de Sistemas 4 de TIC
2351	Área Salud Parrita	Pedro Esteban Castro Porras	Analista de Sistemas 4 de TIC
2594	Área Salud Quepos	José Edgardo Muñoz Jiménez	Analista de Sistemas 4 de TIC
2592	Área Salud Garabito		Analista de Sistemas 4 de TIC
2598	Dirección Red Integrada Prestación Servicios Salud Pacífico Central	Luis Arturo Badilla Pérez Myrna Cárdenas López	Jefe de Centro de Analista de Sistemas 4 de TIC

Fuente: Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central.

Es necesario indicar que actualmente los funcionarios destacados Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central deben dar soporte técnico a las Áreas de Salud de Cobano, Montes de Oro y Monteverde, lo que representa un total de 571 equipos, con un valor



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

actual de ₡117.577.880 (ciento diecisiete millones quinientos setenta y siete mil ochocientos ochenta colones con 0/100).

Aunado a lo anterior, en las áreas de salud dotadas con funcionario encargado de TI las solicitudes de soporte técnico en los últimos 6 meses fluctúan entre las 80 y las 1200, así como las cantidades de equipos por atender se ubican entre los 93 y los 333, según se muestra seguidamente:

Cuadro 2
Cantidad de equipos, usuarios y solicitudes de soporte
Área de Salud adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central

Área de Salud	Cantidad de Equipos Propias	Cantidad de Equipos EDUS	Cantidad de usuarios activos	Solicitudes de soporte (últimos 6 meses)
Barranca	154	62	180	80
Chacarita	146	37	112	No determinado
Paquera	194	NI	98	1200
Parrita	333	0	160	343
Quepos	93	51	91	100
San Rafael	228	36	149	406

Fuente: Área de Salud adscritas a la Dirección de Red de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central.

Además, la plataforma de tecnologías de información y comunicaciones de las unidades adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central, está constituida por un total de 3.719 equipos de TIC, registrados en la base de datos del SCBM, con un valor actual de ₡117.743.566, según se muestra en el siguiente detalle:

Cuadro 3
Valor Actual Plataforma TIC
Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central

Áreas de Salud	Total Activos*	Valor Inicial	Depreciación Acumulada	Valor Actual
Quepos	468	₡136,616,105.92	₡89,260,075.06	₡47,356,030.86
Paquera	465	₡176,375,496.97	₡103,540,957.18	₡72,834,539.79
San Rafael	435	₡147,782,824.73	₡105,027,374.99	₡42,755,449.74
Parrita	383	₡189,588,152.23	₡111,772,781.92	₡77,815,370.31
Baranca	339	₡109,823,257.75	₡69,336,116.91	₡40,487,140.84
Esparza	320	₡128,626,045.79	₡57,859,192.19	₡70,766,853.60
Chacarita	298	₡124,505,065.69	₡55,797,384.00	₡68,707,681.69
Orotina	263	₡85,773,290.94	₡46,949,629.32	₡38,823,661.62
DRIPSSPC	209	₡89,903,238.48	₡51,322,713.33	₡38,580,525.15

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 9 de 16

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



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



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

Áreas de Salud	Total Activos*	Valor Inicial	Depreciación Acumulada	Valor Actual
Garabito	176	₡59,266,052.99	₡32,389,311.68	₡26,876,741.31
Chomes	143	₡55,010,716.51	₡20,922,388.46	₡34,088,328.05
Montes de Oro	143	₡59,104,909.47	₡29,426,135.38	₡29,678,774.09
Cóbano	77	₡31,649,985.80	₡16,419,732.31	₡15,230,253.49
Total	3.719	₡1,394,025,143.27	₡790,023,792.73	₡604,001,350.54

Fuente: Base de datos SCBM. *Se incluye todos los activos vinculados a TI, tales como gabinetes, rack, CPU, monitores, switches, etc.

En base a lo anterior, se solicitó a los encargados de tecnologías de información y comunicaciones de las áreas de salud información respecto al cumplimiento³ de las actividades asignadas por el Manual de Organización, dando como resultado que la mayoría de los esfuerzos se enfocan en la realización de labores relacionadas con mantenimiento de equipos, elaboración de estudios de factibilidad y preliminares, instalación y ajustes de paquetes ofimáticos, aplicación de estándares y políticas institucionales para la seguridad y uso de las TIC, administración de bases de datos locales y vigilancia del desempeño de la plataforma tecnológica.

El Modelo Organizacional de los Centros de Gestión Informática, establece que:

“Es responsable de mantener (en su ámbito de competencia), en óptimo funcionamiento las bases datos, de administrar información operativa y asesorar técnicamente a las unidades de trabajo. (...) Es responsable de la adecuada utilización del equipo de cómputo, de los materiales y suministros necesarios para ejercer sus labores y del cumplimiento efectivo de los procesos y subprocesos de trabajo que administra, de priorizar y proponer de soluciones para la problemática operativa que se genera en su ámbito de acción. El desarrollo de las acciones debe responder a criterios de eficiencia, eficacia y economía, con el objeto de que se traduzcan en una mejora sustancial de la gestión de los servicios en su ámbito de acción (...).”

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el apartado 2.4 Idoneidad del personal, establecen:

“El personal debe reunir las competencias y valores requeridos, de conformidad con los manuales de puestos institucionales, para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control respectivas. Con ese propósito, las políticas y actividades de planificación, reclutamiento, selección, motivación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras relacionadas con la gestión de recursos humanos, deben dirigirse técnica y profesionalmente con miras a la contratación, la retención y la actualización de personal idóneo en la cantidad que se estime suficiente para el logro de los objetivos institucionales”.

³ Ver anexo 1



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

Las funciones definidas en el Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática representan una guía para el fortalecimiento del control interno, evaluación y fiscalización, con el fin de alcanzar los objetivos y metas establecidas por la organización en materia tecnológica, de forma tal que la atención de todas las actividades requiere de una mayor cantidad de recursos, sobre todo en áreas de salud que tienen extensiones geográficas muy amplias como las adscritas en a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central. Aunado a lo anterior, el crecimiento en la demanda de servicios de tecnologías de información y comunicaciones, tales como reemplazo de equipos, implementación de aplicaciones, desarrollo de nuevas bases de datos, crecimiento de usuarios, entre otros, requiere las respuestas a los diversos requerimientos sean atendidos con oportunidad y eficiencia.

De forma tal que la carencia de recursos con conocimiento técnico necesario para la atención de las actividades establecidas en el Manual de Organización de Centros de Gestión Informática eleva el riesgo de eventuales afectaciones en la continuidad y oportunidad de la prestación de los servicios institucionales, al poner en riesgo la atención de solicitudes de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, elaboración de estudios de necesidades, elaboración de estudios de factibilidad, desarrollo de programas de capacitación de usuarios, entre otros.

CONCLUSIÓN

Los procedimientos de contratación administrativa son el mecanismo que permite a la institución satisfacer las necesidades que se presentan en relación con el crecimiento y mantenimiento de la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones que sustenta la prestación de los servicios a los asegurados, de forma tal, que se constituya en una herramienta de apoyo los procesos sustantivos que se ejecutan, mediante acciones que permitan asegurar a información y el correcto funcionamiento de los diversos componentes de la plataforma TIC.

En relación los procedimientos de adquisición ejecutados por las unidades adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central, es necesario indicar que se requiere fortalecer aspectos relacionados con la inclusión de rutinas de mantenimiento preventivo en las cuales se especifique con claridad las actividades que deben ser ejecutadas por el proveedor, entre las que deben considerarse al menos la aplicación de productos especializados de limpieza externos e internos, limpieza de polvo acumulado externa e internamente, revisión de conectores internos, entre otros, con la finalidad de asegurar que el equipo una vez aplicada la rutina correspondiente se encuentre debidamente limpio y en condiciones de operar sin problemas provocados por suciedad.

Además, la inclusión de mecanismos de control sobre la ejecución de las actividades de mantenimiento permite asegurar que el servicio prestado por el proveedor fue ejecutada satisfactoriamente tanto en tiempo como en la cantidad de los equipos incluidos en la contratación,



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

esta condición actualmente no es verificable, dado que se recibe un informe en el cual se incluyen la totalidad de los equipos, sin embargo, no se indican las acciones ejecutadas sobre cada uno de ellos.

Lo anterior, se agudiza en tanto se procede a la recepción definitiva trascurridos entre cuatro y ocho meses de la ejecución del mantenimiento.

Finalmente, las condiciones propias de las áreas de salud en aspectos tales como cantidad y valor de equipos, administración de usuarios, aumento en la demanda de servicios, entre otros, requiere de un mayor esfuerzo de los funcionarios con perfil de TI en la Región, no obstante, el contar con recursos limitados se debilita la atención de todos los requerimientos establecidos por el Manual de Organización de los Centros de Gestión Informática.

RECOMENDACIONES

AL DR. WILBURG DÍAZ CRUZ, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD PACÍFICO CENTRAL, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

1. Definir en conjunto con el encargado del Centro de Gestión Informática las acciones mínimas que deben ser incluidas en las rutinas de mantenimiento preventivo de equipos que componen la plataforma de tecnologías de información y comunicaciones, además proceder a instruirlo a las áreas de salud adscritas con la finalidad de que se incluyan en los procedimientos de contratación administrativas que se desarrollen a futuro. (hallazgo 1.1)

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá aportarse en un plazo de 6 meses a partir del recibo del presente informe, la definición de las acciones a incluir en la rutina de mantenimiento, así como la instrucción a las áreas de salud.

2. Instruir a los encargados de contratación administrativa y de gestión de tecnologías de información y comunicaciones de las áreas de salud adscritas a esa Dirección de Red, la inclusión de mecanismos de control que permitan asegurar la supervisión en la ejecución de los contratos de servicios profesionales para el desarrollo de funciones TIC, así como de asegurar que el recibo a conformidad de los servicios prestados se ejecute en un periodo razonable posterior a la ejecución del mismo. (hallazgo 1.2)

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá aportarse en un plazo de 6 meses a partir del recibo del presente informe.

3. Finalizar el análisis de las actividades y funciones sustantivas de tecnologías de información y comunicaciones, así como los recursos tecnológicos y humanos disponibles tanto en la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central como en las Áreas de Salud adscritas, según se solicitó en los informes AGO-66-2018 y AGO-164-2018. (hallazgo 3)



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

De acuerdo con el resultado obtenido, determinar la factibilidad de efectuar los estudios de brechas para la solitud de nuevas plazas en tecnologías de información y comunicaciones o en su defecto analizar la conveniencia de ejecutar un proceso de contratación de servicios de mantenimiento (preventivo y correctivo) y soporte técnico para el hardware y software en las unidades que así lo requieran, de acuerdo con la Ley y Reglamento de Contratación Administrativa y cualquier otra normativa institucional aplicable.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportarse en un plazo de 6 meses a partir del recibo del presente informe, la documentación donde conste los resultados del análisis efectuado, así como las gestiones administrativas adoptadas con el fin de subsanar las debilidades evidenciadas.

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 informe se comentaron con la Dra. Mandy Ocaña Solano, el Lic. Hairo Gámez Ruiz y el Msc. Luis Arturo Badilla Pérez, funcionarios de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central, quienes no realizaron comentarios u observaciones relacionados al informe o las recomendaciones emitidas, a excepción de la recomendación 2, donde la Dr. Ocaña Solano, solicitó se ampliara el plazo a 6 meses, lo cual fue valorado y aceptado por esta Auditoría Interna.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Br. Alexander Araya Mora
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías
JEFE DE SUBÁREA

OSC/RJM/AAM/ams



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

Anexo 1
Cumplimiento de actividades establecidas en el
Manual de Organización de Centros de Gestión Informática
Unidades adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacifico Central

Actividad Sustantiva	A.S. Quepos	A.S. Barranca	A.S. Chacarita	A.S. Paquera	A.S. San Rafael	DRIPSSPC
Gestión Técnica						
1. Desarrollar, administrar y evaluar proyectos locales en sistemas de información.	X	X	X	√	X	X
2. Participar en coordinación con el Centro de Gestión Gerencial respectivo, en el desarrollo de los sistemas de información gerenciales e institucionales, autorizados por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.	X	X	X	√	X	X
3. Definir los requerimientos de hardware, software y comunicaciones en su ámbito de acción.	X	X	X	√	√	√
4. Realizar estudios preliminares.	√	√	√	√	√	√
5. Realizar estudios de Factibilidad.	√	√	√	√	√	√
6. Instalar paquetería y ajustar aplicaciones en el ámbito local.	√	√	√	√	√	√
7. Diseñar conceptualmente los Sistemas de Información locales.	X	√	X	X	X	X
8. Implementar las políticas de seguridad y calidad en sistemas de información.	√	√	X	√	√	√
9. Elaborar la documentación técnica de los sistemas de información de ámbito local.	√	√	X	√	√	X
10. Realizar pruebas de los sistemas de información de ámbito local.	√	X	X	√	√	X
11. Implementar la plataforma técnica definida, aplicar los estándares y las políticas institucionales.	√	√	√	√	√	√
12. Administrar la red telefónica de tecnología I.P.	X	X	√	X	X	√
13. Administrar los dispositivos de comunicaciones en su ámbito de acción.	X	X	√	√	√	√





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

Actividad Sustantiva	A.S. Quepos	A.S. Barranca	A.S. Chacarita	A.S. Paquera	A.S. San Rafael	DRIPSSPC
Gestión Técnica						
14. Vigilar constantemente el desempeño y suficiencia de la plataforma tecnológica.	√	√	√	√	√	√
15. Definir y priorizar los proyectos automatizados de acuerdo con el Plan Táctico de Tecnologías de Información y Comunicaciones.	√	√	X	X	√	X
16. Implementar el Plan de Contingencia y de Recuperación de Información.	√	√	√	√	√	√
17. Gestionar las adquisiciones para el desarrollo de los proyectos informáticos.	√	√	X	√	X	X
18. Administrar los proyectos informáticos acorde con el Plan Táctico de Tecnologías de Información y Comunicaciones.	√	X	X	√	√	X
19. Otorgar asesoría a los usuarios.	√	X	X	√	√	√
20. Administrar Bases de Datos en el ámbito local.	√	√	√	√	√	√
21. Otorgar el soporte técnico para las actividades de telesalud y teleconferencias.	√	X	√	√	X	√
22. Realizar el mantenimiento del hardware, del software y de las comunicaciones en el ámbito local.	√	√	√	√	√	√
23. Elaborar planes de contingencia, en coordinación con el Centro de Gestión Gerencial respectivo, para la continuidad de la gestión en el ámbito local.	√	√	√	√	√	√
24. Realizar análisis y recomendaciones de las ofertas para la adquisición y contratación de hardware y software.	√	√	√	√	√	√
25. Elaborar planes de mantenimiento y administración de la red de informática.	√	√	√	X	X	X
26. Proponer ampliaciones al Diccionario de Datos.	X	X	X	X	X	X
27. Capacitar a usuarios en el manejo del hardware y el software.	√	X	X	X	√	√
28. Identificación y valoración de riesgos.	√	√	X	X	√	√
29. Establecimiento de una organización matricial, para la administración de proyectos y trabajos específicos internos.	X	X	X	X	X	√



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

Actividad Sustantiva	A.S. Quepos	A.S. Barranca	A.S. Chacarita	A.S. Paquera	A.S. San Rafael	DRIPSSPC
Gestión Técnica						
30. Coordinar acciones con el Centro de Gestión Informática Gerencial respectivo, con el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.	X	X	X	X	X	√
Actividad Sustantiva	A.S. Quepos	A.S. Barranca	A.S. Chacarita	A.S. Paquera	A.S. San Rafael	DRIPSSPC
Soporte Administrativo						
31. Participación en la regulación y la normativa técnica relacionada con el área de actividad.	X	X	X	X	√	X
32. Coordinación y participación en equipos de trabajo y comisiones.	√	X	√	X	√	X
33. Administración y desarrollo de proyectos específicos.	X	√	√	X	√	X
34. Participación en la formulación del plan operativo y del presupuesto.	X	√	√	X	√	√
35. Diseño, actualización y evaluación del sistema de control interno.	√	√	X	X	√	√
36. Elaboración de planes de contingencia.	√	√	√	X	√	√
37. Evaluación y fortalecimiento del programa de salud ocupacional.	X	X	X	X	X	√
38. Simplificación y homogenización de trámites.	X	X	X	X	√	√
39. Desarrollo de la cultura organizacional.	X	X	X	X	√	√
40. Desarrollo profesional.	√	√	√	X	X	√
41. Administración de recursos.	√	√	√	X	√	√
42. Administración del sistema de información interno.	√	√	X	X	√	√