



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

**ATIC-0011-2025**

8 de abril de 2025

### RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna para el periodo 2025, en el apartado de estudios especiales, lo anterior, con el fin de evaluar la gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) desarrollada en el hospital de Guápiles

Los resultados del estudio permitieron identificar oportunidades de mejoras en el control de las cuentas de usuario gestionadas mediante el Directorio Activo, lo que representa un riesgo de seguridad informática. Asimismo, se identificó que el 33% de los equipos de cómputo del hospital tienen sistemas operativos desactualizados, y 41 de ellos ya no cuentan con soporte del fabricante, esta situación expone al hospital a vulnerabilidades de seguridad y riesgos de materialización de ciberataques. En esta línea, se identificaron deficiencias en el control y reemplazo de activos TIC obsoletos, por cuanto el 36% de los activos tienen una depreciación total.

Por otro lado, se determinó una subejecución presupuestaria significativa en las partidas relacionadas con TIC, totalizando ₡125,781,077 entre 2022 y 2024, lo que podría afectar negativamente la asignación futura de recursos y la capacidad del hospital para actualizar su infraestructura tecnológica.

En cuanto al Plan de Continuidad de los Servicios TIC del hospital se determinó que el mismo está incompleto y carece de aprobación.

La auditoría encontró que las incidencias y solicitudes TIC se gestionan principalmente a través del CGI local, en lugar de la Mesa de Servicios institucional, dificultando la trazabilidad y el monitoreo de las solicitudes, además de consumir tiempo efectivo del personal del CGI. En relación con esto, el registro de actividades del CGI se realiza en una herramienta de Excel y solo incluye atenciones de soporte técnico, sin documentar tiempos de atención ni el estado de las solicitudes. La falta de un control integral impide una visión completa del desempeño del CGI.

Aunado a lo anterior, se identificaron oportunidades de mejora en materia de seguridad informática, por cuanto se detectó la existencia de una red inalámbrica no autorizada dentro del hospital, asimismo, las condiciones de seguridad física y perimetral del CGI y áreas que albergan dispositivos de comunicación son inadecuadas. Esto puede causar interrupciones en los servicios y vulnerabilidades de seguridad.

Finalmente, la no atención de servicios TIC en los turnos II y III, obliga al hospital a recurrir al pago de tiempo extraordinario, lo que incrementa los costos operativos y puede generar sobrecarga laboral, en este aspecto resulta importante que se analicen las alternativas de solución para la cobertura de servicios TIC en el hospital en dichos turnos, entre los que se consideren la formalización de acuerdos de servicio con el nivel central, estrategias con otras unidades como la Gerencia Médica, la Dirección de Tecnologías y/o la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud o el seguimiento al “Estudio de Brechas de Necesidades de Recursos Humanos”.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Fiscalización emitió 8 recomendaciones con la finalidad de que hospital de Guápiles fortalezca el sistema de control interno en la ejecución de las diversas actividades sustantivas relacionadas con la gestión de tecnologías de información y comunicaciones.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

**ATIC-0011-2025**

8 de abril de 2025

### ÁREA AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

#### AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL REFERENTE A LA GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN EL HOSPITAL DE GUÁPILES - 2602

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna para el 2025 en el apartado de estudios especiales.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión y controles en torno a las Tecnologías de Información y Comunicaciones en el hospital de Guápiles.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de la normativa técnica y legal aplicable en los procesos de trabajo, relacionados con las Tecnologías de Información y Comunicaciones en el hospital de Guápiles, en aspectos técnicos, así como en la gestión de recursos financieros relacionados con TIC, y la disponibilidad de recurso humano con perfil TIC.
- Evaluar la suficiencia y oportunidad de la gestión en Tecnologías de Información y Comunicaciones, en aspectos como: planificación de actividades, gestión de riesgos, administración de proyectos, mantenimiento y reparación de equipos.
- Determinar el cumplimiento de las funciones sustantivas del Centro de Gestión Informática del hospital, su debida documentación, asignación de responsables y apego a la planificación estratégica de la institución.

#### ALCANCE

El estudio comprendió el análisis de la ejecución de las actividades sustantivas relacionadas con la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, especialmente las ejecutadas por el Centro de Gestión Informática del hospital de Guápiles, durante el periodo 2024 ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario. Así como el análisis de las condiciones de seguridad física y perimetral de la unidad y los gabinetes de comunicaciones de ese centro médico.

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



## METODOLOGÍA

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

- Análisis de la información y documentación aportada por la jefatura del Centro de Gestión Informática, así como de la Dirección Administrativa Financiera del hospital de Guápiles.
- Inspección física de las instalaciones donde se resguardan equipos y datos relacionados con tecnologías de información y comunicaciones en el centro médico.
- Consulta a la base de datos del Sistema Informático de Presupuesto.
- Entrevista al Ing. Garry Nelson Jhonson, jefe del Centro de Gestión Informática del hospital de Guápiles.
- Análisis de información emitida en reportes del Directorio Activo (Active Directory) y System Center Configuration Manager (SCCM).
- Análisis de información aportada por la Gerencia Médica.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, Ley 8292, julio 2002.
- Normas Técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, MICITT, 2021.
- Normas Institucionales en Tecnologías de Información y Comunicaciones, abril 2012.
- Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, febrero 2009.
- Normas Institucionales de Seguridad Informática, abril 2008
- Modelo Organización de los Centros de Gestión Informática, 2013.
- Política Presupuestaria 2022-2023
- Políticas Institucionales de Seguridad Informática, octubre 2007
- Manual de Políticas y Normas para la Modificación de la Estructura Organizacional de la Institución, 2013
- Manual para Elaborar Planes de Continuidad en TIC, 2013

## ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR

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

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

## ANTECEDENTES

El hospital de Guápiles es un centro hospitalario catalogado como periférico 3, que atiende una población adscrita aproximadamente de 204 mil personas, 6,000 indirectos correspondiente a población de otros cantones y provincias.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

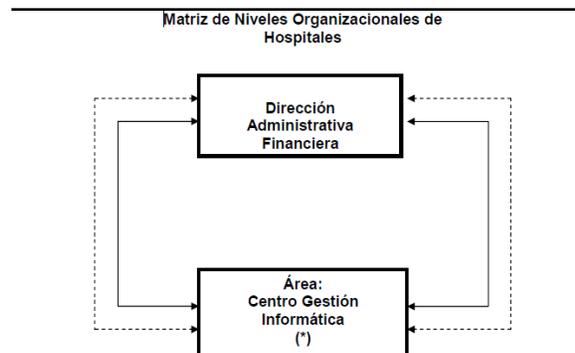
Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

La atención que brinda se subdivide en ambulatoria y hospitalización, asimismo dispone de 623 funcionarios aproximadamente.

El hospital de Guápiles dispone de un Centro de Gestión Informática (CGI), cuya estructura orgánica y funcional se encuentra establecida en el Modelo de Organización de los CGI (octubre 2013), mismo cuyas modificaciones fueron aprobadas por la Junta Directiva en el artículo No. 44 de la sesión No. 8555 del 26 de enero de 2012 y artículo No. 32 de la sesión No. 8658 del 29 de agosto de 2013.

De acuerdo con dicho modelo de organización, los CGI Tipo B son responsables de velar por el adecuado funcionamiento de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en los niveles gerenciales, regionales, y locales, correspondiente este último a unidades como hospitales, áreas de salud, y sucursales, entre otras. El CGI del hospital de Guápiles corresponde al Tipo B, y su nivel organizacional se muestra seguidamente:

**Figura 1**  
**Matriz de Nivel Organizacional**  
**Centro de Gestión Informática Hospitales**  
**Tipo B**  
**2013**



Fuente: Modelo de Organización de Centros de Gestión Informática, CCSS, 2013

El CGI del hospital de Guápiles dispone actualmente de 2 funcionarios, siendo uno de ellos la jefatura del CGI, por lo que su organigrama es el siguiente:

**Figura 2**  
**Organigrama**  
**Centro de Gestión Informática Hospital de Guápiles**



Fuente: Estudio de Necesidades de Recursos Humanos CGI, hospital de Guápiles, 2022



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coinccss@ccss.sa.cr](mailto:coinccss@ccss.sa.cr)

Para el 2022, el CGI tenía registrado la siguiente información en torno a la gestión de esa unidad:

**Tabla 1**  
**Información sobre la gestión del CGI registrada en el estudio de necesidades de recursos humanos**  
**Centro de Gestión Informática del Hospital de Guápiles**  
**2024**

EQUIPOS TIC	
Cantidad de funcionarios CGI	2
Presupuesto Ordinario	EL OPERATIVO DE SALARIOS
Cantidad de PC administradas y de EDUS	344
SERVIDORES	14
Fotocopiadoras Digitales	32
Impresoras LASER	35
Impresoras Multifuncionales	24
Impresoras de Etiquetas	24
Cantidad de Ups para PC's	163
Cantidad de Ups para RED	22
SW de Acceso	36
Central Telefónica IP	0
Teléfonos IP	234
Otros Equipos	7
Cuartos de Comunicaciones	8
RACK	8
Gabinetes de comunicación	14
Enlaces de Fibra Óptica	32
Cantidad de Puntos de Red sin certificar	168
Cantidad de Puntos de Red Certificadas	420
Cantidad de funcionarios HG	1200 aproximadamente
Cantidad de Usuarios de Red	540 propios 260 foráneos (EDUS-ARCA)

**Fuente:** Estudio de Necesidades de Recursos Humanos CGI, hospital de Guápiles, 2022

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA INACTIVIDAD DE CUENTAS DE USUARIO DEL DIRECTORIO ACTIVO (ACTIVE DIRECTORY, AD)

Se identificaron 112<sup>1</sup> cuentas de usuario del Directorio Activo pertenecientes al hospital de Guápiles, que registran una inactividad de más de 60 días, registrándose incluso 4 cuentas donde su último acceso fue en abril del 2022, transcurriendo casi 3 años.

Al respecto, considerando la cantidad de días de inactividad por rango de días, se identificó lo siguiente:

<sup>1</sup> Ver detalle en el anexo 1



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

**Tabla 2**  
**Cantidad de usuarios por rangos de días de inactividad**  
**Hospital de Guápiles**  
**Enero 2025**

Periodo inactividad	N ° Usuarios
60 a 90	5
91 a 120	7
121 a 150	9
151 a 180	9
181 a 365	31
Más de 365	51

Fuente: Reporte Active Directory, Soporte Técnico DTIC, 2025

Respecto a las unidades de trabajo donde se identificó la mayor cantidad de usuarios con inactividad, son los servicios de Enfermería y Servicios Generales, tal como se observa:

**Tabla 3**  
**Cantidad de usuarios inactivos por área de trabajo**  
**Hospital de Guápiles**  
**Enero 2025**

ÁREA DE TRABAJO	CANTIDAD USUARIOS
Enfermería	56
Servicios Generales	7
Urgencias	5
Mantenimiento	5
Consulta Externa	5
Sala Operaciones	4
(en blanco) <sup>2</sup>	4
Registros Médicos	3
Recursos Humanos	3
Rayos X	3
Laboratorio Clínico	3
Validación de Derechos	2
Ginecología	2
Transportes	1
Terapia Respiratoria	1
Terapia Física	1
Sala de Yesos	1
Presupuesto	1
Ortopedia	1
Dirección General	1
Dispensa de Alimentos	1
Area Financiero Contable	1
Administración	1
<b>Total</b>	<b>112</b>

Fuente: Reporte Active Directory, Soporte Técnico DTIC, 2025

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, emitidas por el MICITT, establece en su apartado "XIV Aseguramiento", lo siguiente:

*"La institución debe disponer de prácticas formales que permitan la valoración de la disponibilidad y adecuada aplicación de un sistema de control interno para el uso eficiente de los recursos tecnológicos de la institución para lograr mantener la continuidad de las operaciones, salvaguarda y protección de*

<sup>2</sup> Corresponde a casos que no registraron el área de trabajo



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

la información y los activos asociados a su captura, procesamiento, consulta, almacenamiento y transferencia y la gestión apropiada de los riesgos asociados (...).

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

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

El Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática, respecto a las responsabilidades del nivel organizacional y funciones sustantivas, en su apartado gestión técnica señala:

“Implementar el uso y control de medios de autenticación (identificación de usuario, contraseñas, y otros medios), con base en los procedimientos de requisición, aprobación, establecimiento, suspensión y desactivación de los medios, con el fin de identificar y responsabilizar a quienes utilizan los recursos de tecnologías de información”.

El Ing. Garry Nelson Jhonson, jefe del CGI del hospital de Guápiles sobre el acceso al Active Directory señaló que posterior al hackeo ya no tienen acceso para asignación y/o modificación de perfiles y en relación con el control de cuentas de personas que ya no son funcionarios de la CCSS o que están en vacaciones o incapacidad señala que no se lleva el control en el CGI, ya que cada servicio es el que conoce la situación de sus funcionarios, pero Recursos Humanos si les pasa el listado de los funcionarios despedidos o jubilados y con este reporte ellos gestionan.

Asimismo, en entrevista efectuada el 24 de febrero de 2025, el Ing. Nelson Jhonson indicó lo siguiente:

“La DTIC no nos traslada un reporte sobre las cuentas del AD, no nos damos cuenta de la vigencia de las cuentas, a veces hemos solicitado el listado de las cuentas 365, pero de todas las cuentas del AD no porque no tenemos acceso, anteriormente antes del hackeo, teníamos acceso al AD sin embargo el vencimiento de las cuentas no era visible.

A nivel del hospital no se tiene un mecanismo de control para verificar cuando un funcionario deja de trabajar para el hospital, únicamente cuando este es despedido o se jubila, ese reporte nos lo remite Recursos Humanos”.

La gestión inadecuada de las cuentas de usuario del AD, especialmente aquellas que registran más de 60 días de inactividad, ocasiona la posibilidad de materialización de riesgos en torno a seguridad informática y cumplimiento normativo, las cuentas inactivas pueden ser un objetivo para atacantes que buscan explotar credenciales antiguas y obtener acceso no autorizado, lo que aumenta la superficie de ataque y el riesgo de escalamiento de privilegios. Asimismo, en el caso de que estas cuentas correspondan a personal que ya no laboran para la Institución, genera el riesgo de acceso indebido o no autorizado a la infraestructura tecnológica Institucional.

## 2. RESPECTO A LA ACTUALIZACIÓN DE LOS SISTEMAS OPERATIVOS DE LOS EQUIPOS TIC

Esta Auditoría al analizar el sistema operativo instalado en los equipos de dicho centro hospitalario, identificó que, de 305<sup>3</sup> equipos de cómputo verificados en el hospital de Guápiles, el 33% (101 equipos), se encuentran con el sistema operativo desactualizado, y 41 de ellos disponen de uno que ya no es soportado por el fabricante.

<sup>3</sup> Ver detalle en el Anexo 4



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

Lo anterior se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 4**  
**Cantidad de equipos de cómputo con sistema operativo no soportado por fabricante**  
**Hospital de Guápiles**  
**Enero 2025**

Finalización de soporte	Sistema Operativo	Cantidad equipos
08/10/2024	Windows 11 21H2 Enterprise	12
10/10/2023	Windows 11 21H2 Profesional	11
Soporte finalizado antes del 2022	Windows 10 1909	7
08/10/2024	Windows 11 22H2	5
Soporte finalizado antes del 2022	Windows 10 1709	2
Soporte finalizado antes del 2022	Windows 10 1903	2
13/06/2023	Windows 10 21H2 Profesional	1
11/06/2024	Windows 10 21H2 Enterprise	1
<b>Total general</b>		<b>41</b>

Fuente: Reporte SCCM<sup>4</sup>, Soporte Técnico DTIC, 2025

En el cuadro anterior se observa que 12 equipos disponen de Windows 11 Enterprise versión 21H2 y 11 equipos de Windows 11 Profesional versión 21H2 cuyo soporte finalizaron en octubre del 2024 y 2023 respectivamente, asimismo se ven equipos donde la finalización del soporte se dio antes del 2022.

Aunado a lo anterior, considerando los 101 equipos que se encuentran con desactualizaciones, se identificaron algunos que no se reinician desde julio del 2024, tal y como se observa:

**Tabla 5**  
**Cantidad de equipos de cómputo desactualizados por mes y año del último reinicio**  
**Hospital de Guápiles**  
**Enero 2025**

Mes y Año último reinicio	Cantidad de Equipos
2024-07	1
2024-08	1
2024-10	4
2024-11	13
2024-12	31
2025-01	44
2025-02	7
<b>Total de Equipos</b>	<b>101</b>

Fuente: Reporte SCCM, Soporte Técnico DTIC, 2025

Los equipos mencionados anteriormente, al tener una fecha de reinicio de más de 1 mes no tienen las últimas actualizaciones que se gestionan mediante la herramienta SCCM.

Las Normas Institucionales de Seguridad Informática en el punto 7.3 "Normas para la Política uso adecuado de estaciones de trabajo", en el apartado "De cumplimiento por parte de los administradores de los Centros de Gestión Informática" señala:

*"Los soportistas de los Centros de Gestión Informática, deberán velar porque los equipos de cómputo cuenten con:*

(...)

<sup>4</sup> SCCM: System Center Configuration Manager



- Software autorizado por la Institución o bien licencias adquiridas por la Unidad.
- Actualización de los antivirus y parches necesarios para asegurar el buen funcionamiento del equipo (...)"

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, emitidas por el MICITT, establece en su apartado "XI Seguridad y Ciberseguridad", lo siguiente:

*"(...) La Unidad de TI, basado en la Política de seguridad de información / ciberseguridad, debe establecer los mecanismos necesarios para asegurar una protección razonable de los activos tecnológicos, activos de información institucionales, dando énfasis en su clasificación como elemento definitorio para establecer los requerimientos de preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.*

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

Al respecto, el Ing. Garry Nelson Jhonson, jefe del CGI del hospital de Guápiles, en entrevista efectuada el 24 de febrero de 2025, indicó lo siguiente:

*"La DTIC nos pasa un reporte de los equipos desactualizados, es un reporte periódico, pero no siempre tiene la misma periodicidad, tenemos 2 o 3 por año mínimo.*

*El problema que tenemos actualmente son con los equipos EDUS, los nuestros están bien, o deberían estar bien, tal vez tienen problemas de reinicio no problemas de Windows 10 u 11.*

*En cuanto a mecanismos de control, llevamos solo el del reemplazo, cuando uno revisa un equipo sale más complicado aplicarle mejoras que cambiarlo, entonces lo que se hace es un reemplazo".*

Lo evidenciado presenta riesgos significativos en seguridad, cumplimiento y operatividad en materia de seguridad informática, la desactualización de los sistemas operativos, implica vulnerabilidades de seguridad que pueden ser explotadas por atacantes, aumentando el riesgo de ciberataques, malware, ransomware o accesos no autorizados, asimismo, los equipos que funcionan con un sistema operativo sin soporte por parte del fabricante, representan un peligro aún mayor, ya que no reciben parches de seguridad, dejando la infraestructura expuesta a amenazas conocidas sin posibilidad de mitigación, derivando esto en filtraciones de datos, interrupciones en la operación y problemas de cumplimiento con normativas.

### **3. SOBRE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS PARTIDAS RELACIONADAS CON TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

Se identificó que en el periodo comprendido del 2022 al 2024, en el hospital de Guápiles se presentó una subejecución presupuestaria por el total de ₡125,781,077<sup>5</sup> en las partidas relacionadas con Tecnologías de Información y Comunicaciones, de los cuales un 50% de ésta, correspondieron a las siguientes partidas según periodo:

<sup>5</sup> Ver detalle en el Anexo 2



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincecs@ccss.sa.cr](mailto:coincecs@ccss.sa.cr)

**Tabla 6**  
**Partidas relacionadas con TIC que registran mayor subejecución**  
**Hospital de Guápiles**  
**2022 – 2024**

PARTIDA	DESCRIPCIÓN PARTIDA	PERIODO	MONTO ASIG TOTAL	GASTO	NO EJECUTADO	% EJECUCIÓN	% SUBEJECUCIÓN
2159	MANT. REP. EQUIP. COMPUTO Y SIST. INFORM	2022	₡8,300,000	₡1,944,286	₡6,355,714	23%	77%
2216	MAT. PROD. ELECTR.TELF.COMPUTO	2024	₡4,160,000	₡2,717,525	₡1,442,475	65%	35%
2225	UTILES Y MATER.DE OFICINA	2022	₡3,000,000	₡2,010,978	₡989,022	67%	33%
2122	TELECOMUNICACIONES	2022	₡9,000,000	₡6,376,393	₡2,623,607	71%	29%
2315	EQUIPO DE COMPUTO	2022	₡27,500,000	₡19,829,495	₡7,670,505	72%	28%
2216	MAT. PROD. ELECTR.TELF.COMPUTO	2022	₡3,850,000	₡2,845,084	₡1,004,916	74%	26%
2225	UTILES Y MATER.DE OFICINA	2023	₡2,150,000	₡1,589,397	₡560,603	74%	26%
2216	MAT. PROD. ELECTR.TELF.COMPUTO	2023	₡5,660,000	₡4,322,105	₡1,337,895	76%	24%
2223	OTROS REPUESTOS	2022	₡177,605,500	₡136,992,825	₡40,612,675	77%	23%

Fuente: Elaboración propia con información generada del Mayor Auxiliar

Como se observa, la partida 2159 “Mant. Rep. Equip. Cómputo y Sist. Inform” es la que registra mayor porcentaje de subejecución en el 2022 con un 77% (₡6,355,714) y la 2216 “Mat. Prod. Electr.Telf.Computo” con el 35% (₡1,442,475), y si se considera por monto, se tiene que la partida 2223 “Otros Repuestos” no se ejecutaron ₡40,612,675 en el 2022.

Al respecto, la Política Presupuestaria 2022-2023, en el lineamiento 4, sobre la formulación, ejecución, control y evaluación del uso de los recursos, indica:

*“Las unidades ejecutoras serán las responsables de realizar las etapas de formulación, ejecución, seguimiento y control de la gestión presupuestaria, para lo cual deben respetar la normativa técnica y presupuestaria y los lineamientos definidos por la Junta Directiva y otras instancias competentes en cuanto a la utilización de los recursos. (...)”*

#### *Estrategias*

*(...) f. Fomentar los mecanismos de control del proceso presupuestario, para evitar los desvíos entre la asignación y la ejecución, realizando las medidas pertinentes de forma oportuna.*

*(...) h. Realizar evaluaciones permanentes del presupuesto por parte de las unidades ejecutoras, a efecto de monitorear el comportamiento del gasto **y realizar los ajustes que correspondan a la programación del Plan-Presupuesto**, así como determinar posibles sobrantes, especialmente para financiar las subpartidas relacionadas directamente con la atención a los asegurados.*

*l. Utilizar los sistemas de información presupuestarios de la institución para el registro, el control y la evaluación del presupuesto. Las unidades ejecutoras deben realizar un análisis continuo de la gestión presupuestaria que permita medir y evaluar el cumplimiento de las metas y los objetivos”. (La negrita no es del Original)*

En las Normas Institucionales en Tecnologías de Información y Comunicaciones en el numeral 2.5 Administración de recursos financieros, se indica:

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



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

El Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática, en el numeral 5.6.2 “Modelo Tipo B: Centros de Gestión Informática Regional y Local”, en el apartado de “Soporte Administrativo” establece:

*“(...) Controlar el uso eficiente y eficaz de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y materiales asignados, de acuerdo con la normativa institucional vigente, con la finalidad de apoyar el desarrollo efectivo de la gestión (...)*

Implementar el sistema de control interno, de conformidad con las políticas y lineamientos definidos, con la finalidad de lograr una sana administración de los recursos y el cumplimiento efectivo de los planes, objetivos y metas establecidas (...).”

La Licda. Julieta Juárez Pérez, jefatura del área Financiero Contable del hospital de Guápiles, mediante correo electrónico, respecto a los controles de la ejecución presupuestaria indicó:

*“En seguimiento a lo solicitado en fecha 20 febrero 2025, en relación con aspectos de la ejecución presupuestaria de partida asociadas a la gestión del Centro Gestión Informática, se remite información con las justificaciones que fueron emitidas a la Dirección Presupuesto en cada fecha correspondiente (rendición cuentas).*

*Mencionar que, según las disposiciones, dentro de las responsabilidades de cada jefatura se encuentra la ejecución del presupuesto que les sea asignado, y además presentar las debidas justificaciones a la dirección administrativa financiera y/o dirección médica, según corresponda*

*Se anexa justificaciones de ejecución del año 2024”*

Asimismo, respecto a las partidas sub ejecutadas aportó las siguientes justificaciones:

*“Partida 2122 Telecomunicaciones*

*2022: La ejecución menor a la esperada en esta partida se debe a algunas acciones que permiten racionalizar el uso del teléfono como la migración a la telefonía IP, la unidad se encuentra en gestión de implementación a las comunicaciones unificadas, la cual fue concluida, Además se ha maximizado el uso del correo electrónico, el cual ha sido reforzado gracias a la implementación del proyecto EDUS, así como otras formas de comunicación como los radios en el servicio de vigilancia, y las herramientas de TEAMS y ZOOM. Sin embargo, se mantiene un monto de respaldo, dado que la aplicación de los cargos, se realizan por asiento de diario en el nivel central, mediante la corrida, por lo que se trata de disminuir el riesgo de sobre ejecución en caso de que la demanda sea mayor.*

*Partida 2159 MANT. REP. EQUIP. COMPUTO Y SIST. INFORM*

*2022: Aspectos relacionados con la presentación tardía de la facturación a cobro por parte de los proveedores, esto a pesar de los reiterados recordatorios para que realicen los cobros de una manera más expedita, sin embargo, se continua a la espera de una mejor respuesta.*

*Partida 2216 MAT. PROD. ELECTR. TELF. COMPUTO*

*2022: Como consecuencia del hackeo muchos procedimientos administrativos se perdieron, lo que conllevó a atrasos en el trámite de los mismos, incidiendo de manera directa en la realización de nuevos procesos de compra, convenio marco y/o vales por caja chica.*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincecs@ccss.sa.cr](mailto:coincecs@ccss.sa.cr)

2023: Monto sin ejecutar fue mantenido en la partida con la finalidad de financiar situaciones imprevisibles relacionadas con afectaciones/daños en los sistemas eléctricos, las transferencias, subestación eléctrica o las plantas de emergencias, situación que generaría un paro en las operaciones del Hospital y que provocarían una afectación directa (vida) de los pacientes, por equipos (soporte vital tales como la UCI) que se quedarían sin energía.

2024: Según oficio HG-DAF-INGM-013-2025, el saldo de esta partida es debido a que los materiales se adquieren según la necesidad que se va presentando día a día en este hospital. Aunado a que se encuentra en etapa inicial la compra de materiales de construcción, con estimaciones para entregas según demanda. En reunión del 23 y 25 octubre 2024, las autoridades de la Unidad dispusieron la no devolución de recursos ante la incertidumbre por el proceso de transición iniciado desde el 14 de octubre 2024, Monto sin ejecutar fue mantenido en la partida con la finalidad de financiar situaciones imprevisibles relacionadas con afectaciones/daños en los sistemas eléctricos, las transferencias, subestación eléctrica o las plantas de emergencias, situación que generaría un paro en las operaciones del Hospital y que provocarían una afectación directa (vida) de los pacientes, por equipos (soporte vital tales como la UCI) que se quedarían sin energía.

### Partida 2315 EQUIPO DE COMPUTO

2022: Debido al impacto del ciberataque los procesos fueron priorizados en la habilitación de los equipos (microclaudia) en apego al protocolo de nivel en relación a la certificación de que todos los equipos estaban libres de posibles y/o formateados según la necesidad. Para posterior iniciar los sistemas en un ambiente seguro.

### Partida 2223 OTROS REPUESTOS

2022: Se realiza los tiempos de entrega tardíos, posterior a la crisis de los contenedores en esta partida se incluye los repuestos de equipo médico e industrial, los tiempos de entrega son extensos provocando que se entreguen posterior a los plazos propuestos administrativamente. Aunado a la crisis del Covid19.

### Partida 2225 UTILES Y MATER.DE OFICINA

2022: Debido al impacto del ciberataque la compra mediante convenio marco correspondiente al pedido del segundo semestre se vieron afectados debido al ciberataque, y es posterior a la habilitación del sistema, entre ellos SIGES WEB, que fue posible reiniciar la compra de insumos, con plazos que no permitieron trasladar los recursos a otras partidas o hacer devolución de los mismos.

2023: Según oficio HG-AGBS-003-2024 "... No obstante, no se logró adquirir todas las líneas de oficina, debido a que algunos contratistas solicitaron prórroga para la entrega de materiales en el mes de enero 2024, lo cual se espera se reciban sin retraso alguno".

Por su parte, el Ing. Garry Nelson Jhonson, jefe del CGI del hospital de Guápiles respecto al control periódico para el monitoreo del presupuesto específicamente de las partidas relacionadas con TIC señaló que en el CGI solo se gestionan dos partidas, no se lleva una plantilla de control, pero se revisa mediante la ejecución de las compras.

Los saldos no ejecutados, señalados en la información descrita, evidencian una oportunidad para mejorar las medidas de control en los procesos de supervisión y seguimiento de la gestión presupuestaria.

Esa situación puede incidir en la asignación presupuestaria a futuro, teniendo un impacto negativo en el equipamiento o actualización de la infraestructura TIC considerada crítica, lo cual podría afectar la oportunidad o calidad de la prestación de los servicios administrativos y de salud, así como, el cumplimiento de los objetivos



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

institucionales en dicha materia. Asimismo, fortalecer los mecanismos de control en el uso eficiente de los recursos financieros institucionales, podría mejorar la oportunidad en la ejecución de proyectos prioritarios para la atención de los usuarios del citado centro médico.

#### 4. SOBRE EL REEMPLAZO DE LOS ACTIVOS TECNOLÓGICOS OBSOLETOS

Se identificó que de los activos que conforman el parque tecnológico<sup>6</sup> del hospital de Guápiles, 267<sup>7</sup> (36%) tienen una depreciación total en su vida útil, en tanto 128 (17%) se ubican un rango entre el 1% y el 25%, en tanto 131 están en un rango de 26% y 50%, según se muestra en la seguidamente:

Tabla N.º 7  
Vida Útil de los de activos TIC<sup>8</sup>  
Hospital de Guápiles  
Enero 2025

Porcentaje de Vida Útil del activo	Cantidad de Activos
0%	267
Entre un 1% y 25%	128
Entre un 26% y 50%	131
Entre un 51% y 75%	164
Mayor al 76%	54
<b>TOTAL</b>	<b>744</b>

**Fuente:** Auditoría Interna. Elaboración propia con base en información suministrada extraída de la base de datos del Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM), corte al 4 de febrero de 2025.

Si bien la jefatura del CGI dispone de un registro de activos para reemplazo, estos corresponden únicamente a portátiles, computadoras de escritorio y switches, donde se registra el número de placa, marca, modelo, serie, disco duro, memoria, sistema operativo, fecha de vencimiento de garantía y porcentaje de depreciación, sin embargo, no en todos los casos se tiene definido la priorización.

En relación con los switches y servidores, dispositivos que cumplen un papel trascendental para la correcta comunicación y transferencia de datos, propios de servicios categorizados como críticos los cuales son brindados a los usuarios finales. Se evidencia que, de 49 equipos identificados en el Sistema de Bienes Muebles, (30) se encuentran con 0 % de vida útil y (11) con una vida útil entre 1% y 25%, por lo que el 84% de estos equipos se encuentran con un grado de obsolescencia importante.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, emitidas por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), en su inciso XII. Administración Infraestructura Tecnología menciona:

*“La institución debe implementar practicas formales que permitan **mantener identificados y actualizados los activos de TI**, mediante inventarios de recursos tecnológicos instalados en la organización (hardware, software, aplicaciones, comunicaciones), **clasificados según el nivel de criticidad, características, configuración, servicios y medidas de protección asociadas**”. (lo resaltado no corresponde al original)*

<sup>6</sup> Se incluyen equipo de telecomunicaciones, servidores, computadores, monitores, impresoras, unidades de potencia interrumpida, telefonía IP.

<sup>7</sup> Ver detalle en el anexo 5

<sup>8</sup> Se revisaron los registros de activos del Sistema Contable Bienes Muebles (SCBM) relacionados con Tecnologías Información y Comunicaciones (TIC) del hospital de Guápiles, en ese sentido, se examinó específicamente los códigos de clase de artículo “7” y Subclase “90” y “45” correspondientes al conjunto de recursos informáticos incorporados en el Catálogo de Gestión de Bienes y Servicios de la CCSS.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

Además, las normas señaladas, establecen en el numeral 4.2 “Administración y Operación de la Plataforma Tecnológica”:

*“La organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas. Para ello debe: (...) a. Establecer y documentar los procedimientos y las responsabilidades asociados con la operación de la plataforma. b. Vigilar de manera constante la disponibilidad, capacidad, desempeño y uso de la plataforma, asegurar su correcta operación y mantener un registro de sus eventuales fallas. c. Identificar eventuales requerimientos presentes y futuros, establecer planes para su satisfacción y garantizar la oportuna adquisición de recursos de TI requeridos tomando en cuenta la obsolescencia de la plataforma, contingencias, cargas de trabajo y tendencias tecnológicas...”*

Así mismo, las Normas de Control Interno para el Sector Público en el apartado 4.3.1 inciso c, indica:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, actualizar y comunicar las regulaciones pertinentes con respecto al uso, conservación y custodia de los activos pertenecientes a la institución.*

*Deben considerarse al menos los siguientes asuntos:*

*(...) El control, registro y custodia de la documentación asociada a la adquisición, la inscripción, el uso, el control y el mantenimiento de los activos”.*

El Ing. Garry Nelson Jhonson, jefe del CGI del hospital de Guápiles respecto a lo anterior señaló que ya se había efectuado una depuración de activos y que incluso se habían dado de baja, pero por alguna razón después del hackeo de la Institución, al volverse a poner en funcionamiento los sistemas, han identificado que activos que se habían dado de baja, aparecen nuevamente en el registro de activos del SCBM, en cuanto a criterios de sustitución se señala que anteriormente era difícil ya que no dependía de el reemplazo de los activos, si no que la misma Dirección Médica o Administrativa, señalaba como debían ser los reemplazos, actualmente el reemplazo se hace por los equipos más viejos, especialmente los que están más obsoletos que son algunas impresoras, switches, disponiendo de un listado en el cual se hace el reemplazo considerando antigüedad y el servicio y los casos que entran en la priorización por daños.

Asimismo, en entrevista efectuada el 24 de febrero de 2025, el Ing. Nelson Jhonson indicó lo siguiente:

*“Se lleva el control de los equipos a reemplazar de portátiles y computadores de escritorio, también en los Switches, en cuanto a la priorización de los equipos a reemplazar, una cosa es lo que quisiera la Dirección y otra la que yo hago, la priorización está ahí por un formalismo, el equipo más antiguo tiene la priorización, yo solo brinco la priorización cuando un equipo se dañó completamente, o se han dado casos como cuando con Esteban el CGI de la médica, se analizó que Swiches sustituir yo trataba de reemplazar el más viejo porque es el más próximo a dar problemas, sin embargo él decía que se podía comprar switches de 48 en lugar de 24, y si vas a poner este de 48 tenés dos de 24, cámbielos, ese sería el mundo ideal pero hay que quitar, cambiar, configurar y eso representa más trabajo.*

*En cuanto a las guías de reemplazo a veces las llenamos, sobre todo cuando la DTIC lo pide, pero se tiene que reemplazar porque se tiene que reemplazar, la guía de reemplazo es poner lo que nosotros ya sabemos en la experiencia”.*

La situación descrita, en relación con los riesgos asociados a la depreciación de los activos de acuerdo con su porcentaje de vida útil, conlleva un eventual impacto negativo en la prestación oportuna y razonable de los servicios brindados por la Institución, debido a fallas que pudieran presentarse en los equipos de TIC, mediante los cuales se gestiona la atención de los asegurados y los procesos automatizados que son soportados por dicha plataforma tecnológica.



Asimismo, la ausencia de un diagnóstico en relación con el funcionamiento, soporte y mantenimiento de estos activos, así como la ausencia de un plan de sustitución, podría comprometer el funcionamiento, la seguridad de los equipos, software, información y la integridad de la red institucional.

## 5. SOBRE EL PLAN DE CONTINUIDAD

Se identificó que el Plan de Continuidad de los Servicios TIC del hospital de Guápiles, se encuentra incompleto, asimismo no se dispone de la aprobación correspondiente.

Al respecto, la Plantilla de Continuidad de los Servicios TIC en el punto 7.2.2 “Procedimientos de recuperación desastre parcial” carece de datos, por lo que no se tiene información respecto a los procedimientos de recuperación de las aplicaciones de sistemas, infraestructura de Telecomunicaciones, de Servidores, Bases de Datos, almacenamiento y respaldo, infraestructura eléctrica e infraestructura de enfriamiento y de climatización.

Además, no se incluye información correspondiente a los ensayos del Plan de Continuidad que asegure la viabilidad y posibles actualizaciones que se requieran efectuar.

Las Normas Institucionales en Tecnologías de Información y Comunicaciones en el punto 1.5 “Continuidad de los Servicios de Tecnologías de Información” establece:

*“Toda unidad de trabajo debe garantizar una continuidad razonable de sus procesos y su interrupción no debe afectar significativamente a sus usuarios internos y externos. Para ello se deben elaborar, actualizar, divulgar y aprobar en los niveles correspondientes el plan de continuidad en las unidades de trabajo que utilicen para su funcionamiento TI. Estos planes deben estar documentados, aprobados por la autoridad correspondiente y puestos a prueba, todo ello, según lo dispuesto en Guía para Elaborar Planes de Continuidad de la Gestión en Tecnologías de Información y Comunicaciones emitido por la Subárea de Continuidad de la gestión TIC”.*

El Manual para elaborar un Plan de Continuidad de los Servicios en TIC, en el apartado “Etapas mínimas para elaborar un Plan de Continuidad de Servicios TIC”, indica:

*“Se debe incluir como mínimo los siguientes componentes:*

- 1. Definición del alcance del Plan de Continuidad TIC.*
- 2. Análisis de riesgos (involucra análisis de impacto en el negocio).*
- 3. Desarrollo de estrategias de recuperación de los servicios TIC.*
- 4. Desarrollar e implementar el plan.*
- 5. Realizar proceso de concientización y capacitación.*
- 6. Ejecutar pruebas y mantenimiento.*
- 7. Procedimientos de mejora continua”*

En el apartado “Procedimientos de recuperación” señala:

*“Los procedimientos de recuperación son documentos que apoyarán el proceso de recuperación de la plataforma de TI posterior a la manifestación de cualquier evento que los afecte parcial o totalmente (escenario de peor caso). De esta forma deberá documentarse procedimientos para la recuperación de:*

- 1. Sistemas de información.*
- 2. Servidores.*
- 3. Equipos y líneas de comunicación.*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

*En todos los casos se deberá considerar con prioridad aquellos elementos (de los citados anteriormente) que sean catalogados como críticos, asimismo, considerar los tiempos máximos de interrupción identificados en cada uno de los casos.*

*Los procedimientos de recuperación deberán incluir toda la información necesaria para la recuperación (“desde cero”) de cualquiera de los elementos críticos identificados.*

*Para estos procedimientos se deberá considerar siempre el “escenario de peor caso” de forma tal que se documente todo lo necesario para una recuperación total. Posteriormente y en caso de utilizar la documentación, según se haya dado una pérdida total o parcial, la información deberá utilizarse según sea necesario”.*

Además, en el apartado “Frecuencia de Ensayos” indica:

*“Los ensayos deben ser realizados al menos una vez al año, o en su defecto de los cambios en el ambiente en las operaciones. No obstante, dependiendo del riesgo, es conveniente elaborar un calendario de ensayos más frecuente y riguroso. Es conveniente tener en cuenta que los resultados de los ensayos deben ser formalmente reportados”.*

Asimismo, en el apartado “Calendario de Ensayos”, señala:

*“El CPC deberá preparar un calendario de ensayos. Es recomendable que ese calendario este ligado con el plan de capacitación.”.*

Al respecto, el Ing. Daniel Berrocal Zúñiga, jefe del Área de Seguridad y Calidad Informática, mediante el oficio GG-DTIC-5846-2024, del 19 de setiembre dio a los directores de la Institución, información relacionada con la elaboración de los Planes de Continuidad de los Servicios TIC, señalando:

*“Durante el mes de agosto 2024 se desarrolló el proceso de capacitación a nivel institucional donde se realizó la explicación respectiva sobre la nueva herramienta de trabajo para la elaboración de Planes de Continuidad de los Servicios TIC, formalizando así el proceso actual, notificando la nueva plantilla y matrices a desarrollar.*

*En dichas sesiones se contó con la participación del personal a cargo de la elaboración de los Planes de Continuidad de los Servicios TIC, según lo designado por cada unidad programática.*

*En este sentido, es importante, realizar seguimiento al proceso y brindar recomendaciones, para lo cual se aclaran algunos aspectos importantes a tomar en cuenta:*

- *Cada Unidad Programática deberá desarrollar su Plan de Continuidad de los Servicios TIC.*
- *Este proceso debe ser liderado por los Centros de Gestión Informática de cada Unidad en conjunto con las áreas involucradas. En el caso de las Unidades que no tengan un Centro de Gestión Informática, se deberá elaborar en conjunto con el CGI que brinda soporte técnico al lugar.*
- *Para el desarrollo de dichos planes de continuidad, los Centros de Gestión Informática deberán realizar el llenado de la plantilla adjunta y las matrices que lo conforman.*
- *Se deberá presentar el Plan de Continuidad de los Servicios TIC en la fecha comunicada*

*Por otra parte, es importante indicar que el documento “Plantilla Plan de Continuidad de los Servicios TIC GG-DTIC-SCG-GT0002” (adjunta) deberá contener las firmas correspondientes para la validez del documento, las cuales se detallan:*

- *Elaborado: Corresponde a nombre y firmas de los funcionarios que participen en la elaboración del documento.*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

- Revisado: Corresponde al nombre y firma de la jefatura del Centro de Gestión Informática.
- Aprobado: Corresponde al nombre y firma de la máxima autoridad de la Unidad (área a la que pertenece el CGI) quien debe revisar y aprobar el plan.

Con dicho proceso se busca una definición clara de los roles y responsabilidades de cada Unidad en materia de Continuidad de los Servicios TIC, así como las líneas de comunicación efectivas con el negocio”.

El Ing. Garry Nelson Jhonson, jefe del CGI del hospital de Guápiles respecto a lo anterior, señaló que el Plan de Continuidad se encuentra en desarrollo, ya que hay algunos aspectos que no se han completado y con respecto al cronograma de simulacros es muy difícil que se desarrollen debido a la limitación de recurso humano ya que son solo 2 funcionarios.

Asimismo, en entrevista efectuada el 24 de febrero de 2025, el Ing. Nelson Jhonson indicó lo siguiente:

*“Nosotros hemos tratado de reunirnos con los diferentes servicios, Redes, Farmacia, Laboratorio, Urgencias. Nosotros debíamos tener listo el Plan de Continuidad listo en diciembre, sin embargo, con la intervención, esto ha sido un caos en cuanto a la coordinación de tiempos y labores, ya que todo el mundo está haciendo diversas solicitudes, y estamos sacado documentación para todo el mundo, por lo que tiempo es lo que menos hemos podido tener para actualizar esas partes que hay que ver en conjunto.*

*Los servicios siguen pensando que los sistemas no se van a caer y quieren un plan de continuidad que sea dependiente de la computadora, y deben de entender que cuando no hay sistema es que no hay sistema”.*

Los aspectos descritos comprometen la efectividad y relevancia de las estrategias de continuidad que deben ser implementadas por la administración activa. Esto reduce la capacidad del hospital para asegurar la funcionalidad continua de los servicios TIC en caso de interrupciones, lo que puede llevar a una respuesta inadecuada ante incidentes. Como resultado, se pone en riesgo la continuidad operativa del hospital, la seguridad de los datos y la confianza de los usuarios en la capacidad del hospital para gestionar adecuadamente sus recursos tecnológicos.

## 6. SOBRE EL USO DE LA MESA DE SERVICIOS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS DEL HOSPITAL

Se identificó que la gestión de incidencias y solicitudes TIC efectuadas por los funcionarios del hospital de Guápiles, se tramitan principalmente mediante el CGI local, a pesar de que la institución dispone de la Mesa de Servicios TIC para canalizar las diferentes peticiones de una forma más controlada y permitiendo trazabilidad en la gestión, contraviniendo además la instrucción dada por la Gerencia General respecto al uso de dicha herramienta.

Al respecto, durante todo el 2024 se gestionaron mediante la Mesa de Servicios 1,310 casos correspondientes a 864 solicitudes y 446 incidentes, que clasificados por tipo de atención se identifica lo siguiente:

Tabla N.º 8  
Cantidad de casos por tipo de atención gestionados en Mesa de Servicios  
Hospital de Guápiles  
2024

TIPO ATENCIÓN	CANTIDAD CASOS	%
Colaboración	710	54%
Sistemas institucionales	459	35%



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coinccss@ccss.sa.cr](mailto:coinccss@ccss.sa.cr)

Soporte técnico	104	8%
Seguridad informática	27	2%
Gestión de incidentes de EMERGENCIAS	5	0%
Comunicaciones y redes informáticas	3	0%
Tarea CAED	1	0%
Procesamiento y almacenamiento de datos	1	0%
<b>Total general</b>	<b>1310</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información generada de la Mesa de Servicios

En la tabla anterior se observa que el 54% de los casos puestos en la mesa de servicios en el 2024 correspondieron a colaboración de diferentes aspectos TIC, el 35% relacionado con gestión de Sistemas Institucionales y únicamente el 8% se atendieron aspectos de Soporte Técnico.

Al analizar los casos por componente, se identifica que 373 casos correspondieron a gestiones efectuadas con el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), 184 corresponde a temas del contrato de Servicios Administrados CCSS – ICE (EDUS), y 154 a gestión de cuentas de Usuario de Red, como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla N.º 9**  
**Top 20 de casos por componente gestionados en Mesa de Servicios**  
**Hospital de Guápiles**  
**2024**

COMPONENTE	CANTIDAD DE CASOS
SICOP – Sistema Integrado de Compras Públicas	373
Contrato Servicios Administrados Equipo CCSS - ICE	184
Gestión de Cuentas de Usuario de Red	154
-Soporte Técnico CGI LOCAL	96
ARCA - Admisión y Egreso	52
Active Directory	49
Microsoft 365 - Gestión de Cuentas y Estadísticas	49
Registro de Facturas por Servicios Médicos	42
Jurix	32
Telefonía	26
SIPE - Sistema Integrado de Gestión de las Personas	24
SIIP - Sistema Integrado Institucional de Presupuesto	23
EDUS - SIFA – Sistema Integrado de Farmacia	23
SIGES – Sistema Información Gestión Suministros	22
MISE – Módulo Integrado de Seguridad	21
Firma Digital	16
ARCA – Quirúrgico	15
SAYC - Sistema Gestión Archivo y Correspondencia	10
Correo electrónico	10
SICO - Sistema Integrado de Comprobantes	8

Fuente: Elaboración propia con información generada por la Mesa de Servicios

Al analizar las solicitudes efectuadas por los funcionarios en el hospital de Guápiles considerando la acción a realizar, se tiene que 255 correspondieron a reasignación de responsables, cuya gestión está relacionado con el uso del SICOP, 184 reportes de equipo correspondiente a gestiones del contrato de Servicios Administrados, 55 a la creación de cuentas de usuario en la red, y 49 a la asignación de roles en SICOP, tal y como se detalla:

Tabla N.º 10  
Top 20 de casos por tipo de gestión atendidos en Mesa de Servicios  
Hospital de Guápiles  
2024

TIPO GESTIÓN	CANTIDAD DE CASOS
Reasignación de responsables	255
Reporte Equipo	184
Creación cuentas de usuario	55
Asignación de roles	49
Inclusión/Exclusión de Equipos al dominio	48
Otras solicitudes	45
ARCA - Otros	37
Gestión de cuentas de usuario del sistema RFSM	29
Modificación de datos en cuentas de usuario	28
Migración, reasignación o eliminación de cuenta, Microsoft 365	27
Olvido de contraseña de red	25
Migración de usuario a otra OU en un mismo dominio	25
Atención de dudas y consultas relacionadas con LGCP 9986	24
Procedimientos Administrativos	19
Atención de dudas y consultas relacionadas con la aplicación en SICOP	19

Fuente: Elaboración propia con información generada de la Mesa de Servicios

En oficio GG-1914-2020 del 8 de julio de 2020, suscrito por el Dr. Roberto Cervantes, Gerente General, en ese momento, hace referencia a la estandarización en el uso del software para la gestión de servicios en tecnologías de información y comunicaciones, indicando:

*“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**”.* (La negrita no es del original)

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, emitidas por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), en su inciso II. Gestión de TI, señala:

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

(...)

*5. Atención (a través de una mesa de ayuda), ya sea solicitudes de nuevos requerimientos o incidentes al nivel de TI, de manera eficaz, eficiente y oportuna; y dicha atención debe constituir un mecanismo de aprendizaje que permita minimizar los costos asociados y la recurrencia.*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

*Además de permitir mayor facilidad al usuario el proceso para solicitar la atención. Administración de bienes y servicios prestados por terceros, asegurando que satisfagan los requerimientos en forma eficiente y sean congruentes con las prácticas de calidad, seguridad, seguimiento y evaluación establecidas por la institución.*

Asimismo, en el apartado “XII. Administración Infraestructura Tecnológica”, señala:

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

*La Unidad de TI debe disponer de una estructura formal que permita a las unidades usuarias gestionar solicitudes de nuevos servicios (mejoras, mantenimiento, inclusión), reportar incidencias que impacten en la operativa de los procesos; pudiendo ser atendidas y escaladas en un modelo de priorización de respuesta”.*

Al respecto, el Ing. Garry Nelson Jhonson, jefe del CGI del hospital de Guápiles, en entrevista efectuada el 24 de febrero de 2025, indicó lo siguiente:

*“La costumbre se hace ley y hay como una codependencia del soporte local, por ejemplo, se dan casos muy seguidos como que un funcionario cambio de teléfono y no puede acceder al Authenticator, esa es una atención que tenemos que hacerlo acá en la oficina, otros usuarios vienen hasta la oficina y nos dicen que no pueden acceder a la computadora porque tiene bloqueado el usuario, por lo que hay que atenderlos en ese momento.*

*Se han hecho recordatorios del uso de la mesa mediante correos a todas las jefaturas donde se les ha dicho que si requieren algún soporte se debe de realizar mediante la mesa de servicios. Respecto a los acuerdos de servicios, lo que nos había indicado Daniela de la DTIC es que iban a propiciar una forma de cómo hacer los acuerdos”.*

Omitir la utilización de la herramienta de Mesa de Servicios TIC, incrementa el riesgo de no establecer acuerdos de nivel de servicio, dificulta el monitoreo de errores o fallas, podría provocar retrasos en la resolución de problemas y generar una falta de visibilidad sobre el estado de las incidencias y peticiones solicitadas por el usuario. Asimismo, gestionar los casos directamente con el CGI local, genera que el personal de dicha unidad se dedique a gestionar casos que igualmente se gestionan con la Mesa de Servicios, consumiendo tiempo efectivo que podría ser dedicado a otras labores sustantivas.

### 7. RESPECTO A LA RED INALÁMBRICA NO INSTITUCIONAL UBICADA EN EL HOSPITAL

Se identificó que dentro de las instalaciones del hospital de Guápiles se ubica una red inalámbrica no institucional. Al respecto en recorrido efectuado por esta Auditoría se constató la existencia de un dispositivo en el cuarto de los médicos de Anestesia, que brinda señal WIFI de una red denominada “Anestesia”, lo que podría generar la materialización de riesgos de seguridad informática, incumplimiento normativo en esta materia, así como en la utilización de enseres privados en las instalaciones de la Institución.

Mediante oficio D.J.-2135-2013, del 2 de abril 2013, suscrito por la Licda. Mariana Ovares Aguilar, Jefe a.i. del Área de Gestión Técnica y Asistencia Jurídica, y la Licda. Lilliana Caamaño Bolaños, Abogada, ambas de la Dirección Jurídica, indicaron a la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica en ese momento que:

*“...Con fundamento en lo anterior, se arriba a las siguientes conclusiones:*



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

1. *La circular No. 011853 del 26 de marzo de 2003 emitida por la propia Gerencia Médica señala que no existe normativa que establezca la posibilidad de que los médicos y paramédicos en guardia médica ni en la jornada ordinaria puedan dormir en su horario de trabajo.*

(...)

3. *Con respecto al tema de uso de televisores, los mismos solo serán utilizados y comprados para las instalaciones de la Caja, para uso exclusivo de los pacientes o público en general, según las Normas Técnicas que Regulan el Sistema de Administración Financiera de la CCSS, artículo 4.5.4, Máquinas y Equipos.*
4. *Con respecto a la utilización de microondas particulares, propiedad de los funcionarios dentro de la Institución para el calentamiento de sus alimentos, deviene improcedente toda vez que es una obligación de la propia Institución habilitar áreas y equipos para el consumo de alimentos de acuerdo a lo establecido en el artículo 52 de la Normativa de Relaciones Laborales de Octubre 2010 (...)*

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, emitidas por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), en su inciso “XIV. Aseguramiento”, señala:

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

En relación con enseres privados, la Comisión evaluadora de aceptación de activos en donación, efectuó una reunión el 22 de enero del 2025, estando presentes la Dra. Paula Villalobos Solano, directora General a.i., la Licda. Laura Oviedo Miranda, directora Administrativa Financiera a.i., Licda. Julieta Juárez Pérez, jefatura del área Financiero Contable, Licda. Irma Wilson González, jefe del área de Gestión de Bienes y Servicios, Msc. Laura Camacho Zúñiga, jefatura del área de Gestión Ingeniería y Mantenimiento, Licda. Karol Lobo Lobo, asesora Legal, Dra. Yajaira Badilla Bermúdez, Comité de Infecciones intrahospitalarias, Lic. Roy Jiménez Suárez, Sindicato Sitrahosgua, Sr. Wilfredo Fuentes Alfaro, representante de Unión Médica, en la misma se aborda un informe de la aseguradora Oceánica donde se expone que se encuentran varios enseres en el hospital para preparación de alimentos y riesgos que conlleva un equipo no plaqueado dentro del hospital, poniendo en riesgo también la acometida eléctrica, asimismo se analizó la normativa de donaciones a favor de la CCSS y se revisaron los expedientes de donación a cargo del área de Gestión de Bienes y Servicios.

Entre los enseres revisados se encontraban Coffe makers, refrigeradoras, televisores, hornos microondas, mobiliario, camas, abanicos, acordándose en dicha reunión lo siguiente:

*“Acuerdo N ° 1:*

*1.1 Por la cantidad de equipos que solicitan, siendo esto un riesgo de caída del fluido eléctrico, se acuerda no dar el aval a las solicitudes de las 09 refrigeradoras.*

(...)

*Acuerdo N ° 6 Se acuerda realizar un oficio dirigido a cada uno de los funcionarios que presentaron requisitos para donación, con el objetivo de brindar respuesta e indicarle el retiro de los equipos que no fueron autorizados y el plazo máximo para el retiro de esos.*

(...)



*Acuerdo N ° 8: Se brinda plazo de 48 horas para retirar los equipos que no fueron avalados”.*

No obstante, lo anterior, en la reunión efectuada no se consideraron dispositivos que brindan señal WIFI de redes inalámbricas no autorizadas.

Al respecto esta Auditoría el 21 de junio de 2022, emitió el oficio AS-AATIC-103-2022, dirigido a la Dra. Iliana Musa Mirabal, directora general, donde se le informó sobre la instalación de una red WIFI en el Dirección General del hospital Guápiles con la finalidad de acceder a servicios web externos como contingencia por el ciberataque sufrido el 31 de mayo de 2022, señalando las eventuales vulnerabilidades de seguridad que se podrían generar, al no contar con monitoreo y otras herramientas institucionales que aseguren la prestación del servicio en las mejores condiciones, por lo que la situación descrita ya se había presentado anteriormente.

La instalación de una red inalámbrica no institucional dentro de las instalaciones del hospital representa un riesgo de seguridad informática, cumplimiento y operatividad, por cuanto esta puede ser utilizada como punto de entrada para accesos no autorizados a equipos institucionales, así como interceptar tráfico de datos, además del incumplimiento normativo en materia del uso de enceres privados en la CCSS.

## 8. SOBRE EL REGISTRO DE ACTIVIDADES EFECTUADAS POR LOS FUNCIONARIOS DEL CGI

Se identificó que, en el CGI del hospital de Guápiles, se lleva un registro de las actividades efectuadas por el personal de esta unidad en una herramienta en Excel, sin embargo, éstas solo corresponden a las atenciones de soporte técnico, las cuales no disponen del registro de los tiempos de duración en la atención de los casos, ni el estado de la atención de la solicitud. por lo que no existe un mecanismo de control integral que abarque el registro de todas las demás tareas sustantivas que se efectúan.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, emitidas por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), en su inciso “XIV. Aseguramiento”, señala:

*“La institución debe disponer de prácticas formales que permitan la valoración de la disponibilidad y adecuada aplicación de un sistema de control interno para el uso eficiente de los recursos tecnológicos de la institución para lograr mantener la continuidad de las operaciones, salvaguarda y protección de la información y los activos asociados a su captura, procesamiento, consulta, almacenamiento y transferencia y la gestión apropiada de los riesgos asociados. Adicionalmente, debe asegurar que las unidades institucionales disponen y **aplican prácticas e instrumentos que le permitan evaluar la adecuada gestión de los procesos y servicios a través de métricas de rendimiento y metas para generar valor a la institución** y apoyar en el logro de los objetivos y metas institucionales.”* (La negrita no es del original)

El Modelo de Organización de Centros de Gestión Informática, en su apartado “Soporte Administrativo” establece:

### **“Responsabilidades del nivel organizacional y funciones sustantivas**

*Con el propósito de especificar con mayor amplitud y claridad el nivel organizacional a continuación se presentan las responsabilidades del mismo y funciones sustantivas (...).*

#### **Soporte Administrativo**

- *Dirigir, coordinar, **supervisar y evaluar** las actividades sustantivas asignadas, a partir de las políticas, la normativa vigente, el plan operativo, el presupuesto, los sistemas de información existentes, el*



**análisis de resultados**, las instrucciones del nivel superior, entre otros aspectos, con el fin de detectar desviaciones, corregirlas con oportunidad y **la eficiencia y eficacia en el desarrollo de la gestión**.

- **Controlar el uso eficiente y eficaz de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y materiales asignados de acuerdo con la normativa institucional vigente, con la finalidad de apoyar el desarrollo efectivo de la gestión.**
- (...)
- **Monitorear el cumplimiento de los objetivos y las metas planificadas, mediante la revisión y análisis del desarrollo de la gestión, con el propósito de tomar las acciones requeridas para el cumplimiento efectivo de las responsabilidades asignadas.** (lo resaltado no corresponde al original.)

El Ing. Garry Nelson Jhonson, jefe del CGI del hospital de Guápiles respecto a lo anterior señaló:

*“(...) dicho informe corresponde al registro de las actividades de soporte que se llevan a cabo por el y el otro funcionario del CGI, aclara que por la mesa de servicios se tramita menos del 50% de las gestiones que se desarrollan en la unidad, por lo que se lleva el registro en Excel, no incluye todas las gestiones que se llevan a cabo en el CGI pero se incluyen las labores relacionadas con Soporte Técnico”*

Asimismo, en entrevista efectuada el 24 de febrero de 2025, el Ing. Nelson Jhonson indicó lo siguiente:

*“Las actividades que se registran son meramente de soporte, hay otras actividades como mantenimiento de servidores, de switches, atención de proyectos, compras, gestión administrativa, eso no se encuentra en el control en Excel.*

*No se registran los tiempos de atención y resolución de los casos porque es complicado, porque talvez se inicia a atender un caso, y luego se detiene para atender otro, y se regresa al caso inicial, no es como Mantenimiento que tiene la ventaja de imprimir una boleta que indica que tal persona va a atender el caso, y esta va y lo atiende y regresa, en el caso de nosotros, Alex puede ir a la Consulta Externa y hay más de una consulta que le realizan*

*(...) no tenemos una herramienta, no tenemos el personal, para organizarnos bien, no tengo una persona que se dedique solamente a soporte”.*

La falta de un mecanismo de control integral que registre todas las actividades sustantivas del CGI, impide una visión completa del desempeño de la unidad, dificultando la planificación, optimización de recursos y evaluación del cumplimiento de objetivos, asimismo, el uso de una herramienta en Excel con registros incompletos genera falta de trazabilidad y transparencia en la gestión de solicitudes, ya que no se documenta el tiempo de duración ni el estado de las atenciones, lo anterior puede derivar en ineficiencias operativas, retrasos en la resolución de incidentes y falta de indicadores clave de desempeño para medir la efectividad del soporte. Además, la ausencia de datos históricos confiables dificulta la toma de decisiones basada en evidencia, afectando la mejora continua de los procesos de TI.

## 9. SOBRE LA SEGURIDAD FÍSICA DE LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE GESTIÓN INFORMATICA

Se evidenciaron oportunidades de mejora en materia de seguridad física y perimetral, tanto del área en donde se ubica el CGI, como de áreas externas que albergan dispositivos de comunicación, servidores de tráfico y tratamiento de datos, las cuales están a cargo de esa unidad. Lo anterior según se detalla a continuación:



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coinccss@ccss.sa.cr](mailto:coinccss@ccss.sa.cr)

- El Centro de Gestión Informática, se encuentra en unas de las “casas” en la zona de Consulta Externa, no se dispone de un control de acceso, sin embargo, para ingresar a la unidad se realiza mediante una cerradura física.
- Un porcentaje importante del espacio es utilizado para almacenar equipos o suministros en stock, lo que dificulta el espacio ya de por sí limitado.
- El espacio dedicado a la atención de consultas y trámites administrativos es compartido como taller para revisión y mantenimiento de los equipos, afectando el desempeño de labores.
- Las instalaciones e infraestructura que albergan servidores y equipos de comunicación, en algunos de los casos, presentan condiciones inadecuadas para mantener un correcto control y mantenimiento de su funcionalidad, tales como suciedad, cables expuestos, residuos tecnológicos y de otra índole

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, emitidas por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), en su apartado IX “Seguridad y Ciberseguridad” señala:

*“(...) Los procesos institucionales deben considerar los requerimientos de seguridad de la información, de forma tal que proteja y propicie el cumplimiento de los objetivos institucionales, como las responsabilidades que impone el ordenamiento jurídico, normativa vigente y demás compromisos contractuales adquiridos por la institución (...).”*

Las Políticas Institucionales de Seguridad Informática en su artículo 10.11. PSI-UAR-011 Administración del espacio físico en los centros de cómputo, establece:

*“(...) Los equipos en los cuales se almacenan y procesan datos críticos que colaboran con el cumplimiento de los servicios informáticos, deben estar ubicados en un espacio especial que cumpla con condiciones básicas de seguridad para la protección de los datos que contienen y del equipo en sí. Dichas condiciones entre otras son: protección contra humedad y/o polvo, espacio solo accesible por los administradores, uso de cables de corriente alterna debidamente aterrizados, uso de aire acondicionado (...).”*

Las Normas Institucionales de Seguridad Informática TIC-ASC-SEG-0002, Versión 1.0 abril 2008, apartado 7.11 Norma Para la Política de Administración Espacio Físico en los Centros de cómputo. mencionan al respecto:

*“De manera muy general, la guía antes mencionada indica que tener controlado el ambiente y acceso físico de los centros de cómputo permite:*

- *Disminuir el impacto de siniestros*
- *Trabajar mejor teniendo la sensación de seguridad*
- *Descartar falsas hipótesis si se produjeran incidentes*
- *Tener los medios para luchar contra incidentes*

*Adicionalmente en la guía, se indica que, para una instalación y administración adecuadas de los equipos de cómputo administrados por los diferentes Centros de Gestión Informática, deben considerar aspectos que afectan la seguridad física, entre los cuales están los factores humanos y los ambientales. Para controlar los factores ambientales se deben tomar medidas como: clasificar las instalaciones según su nivel de riesgo, la ubicación física correcta y segura de los equipos, así como factores que debe cumplir el centro de cómputo como aire acondicionado, ductos, cableado estructurado, así como mecanismos para protección contra el fuego y por último controles de acceso físico como, registros de firmas, cámaras y alarmas.”*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

Al respecto, la información anterior fue confirmada por el Ing. Garry Nelson Jhonson, jefe del CGI del hospital de Guápiles mediante herramienta Microsoft Forms el pasado 14 de noviembre de 2024, donde esta Auditoría efectuó una actividad de diagnóstico y asesoría relacionado con las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la región Huetar Atlántica, y en ese momento mencionó que se encontraban hacinados y no se han realizado mejoras a nivel de Infraestructura.

Las condiciones inadecuadas del Centro de Gestión Informática y de las áreas que albergan dispositivos de telecomunicaciones, así como gabinetes, rack y cuartos de datos en general; pueden causar eventuales interrupciones en los servicios de tecnología, retrasos en la entrega de proyectos, pérdida de datos, o incluso vulnerabilidades de seguridad. Estos efectos pueden tener un impacto significativo en la eficiencia operativa y la seguridad de la información dentro de la organización, así como la disponibilidad de un espacio adecuado para la ejecución de las labores.

### 10. RESPECTO A LA ATENCIÓN DE SERVICIOS TIC EN EL II Y III TURNO

Se identificó que el hospital de Guápiles no dispone de atención de servicios TIC a nivel local en el III Turno, y en el II turno se ha optado por el pago de tiempo extraordinario, lo que influye en la atención de incidencias, soporte operativo y/o ejecución de actividades críticas que podría afectar la continuidad de los servicios.

Sobre lo anterior, la gestión efectuada por parte de la administración activa ha estado sujeta además del pago de tiempo extraordinario a la solicitud de plazas, es así como mediante oficio CGI-HG-0031-2022 del 28 de abril del 2022 el Ing. Gary Nelson Jhonson, jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital Guápiles, le remitió al MSc. Esteban Zúñiga Chacón, jefe del Centro Informática de la Gerencia Médica, la justificación correspondiente para la solicitud de plazas requeridas, en las cuales se consideraba la necesidad de disponer un técnico en TIC para el II y III turno.

El 28 de abril de 2022, mediante documento CGIGM-0107-2022, el Ing. Esteban Zúñiga Chacón, jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia Médica, le remite al Dr. Randall Álvarez Juárez, Gerente Médico, lo siguiente:

*“Con relación a la necesidad actual de reforzamiento de recurso humano con perfiles tic, se le explicó que por motivo de la “LA NUEVA INFRAESTRUCTURA POR ETAPAS DEL HOSPITAL GUÁPILES” y como parte de la revisión del PROGRAMA FUNCIONAL para dicho proyecto; se le aclaró al CGI local que en este proceso actual no se contemplan las brechas históricas de faltante de personal.*

*No obstante, es criterio técnico nuestro que se muestra con la información adjunta la verdadera necesidad de capacidad instalada de las unidades, al igual que se ha venido promoviendo con Unidades de similar complejidad. Claramente, sabemos de las condiciones actuales y posibilidades institucionales en materia de nuevas plazas y tractos.*

*Al igual que en otros casos, sometemos la cantidad de plazas y perfiles tic a las instancias expertas en recursos humanos de la Institución para que sean verificadas a la luz de las cargas y turnos. Es importante recordar la alta demanda de servicios oportunos y creciente dependencia de soluciones automatizadas de mejor calidad en los Hospitales.*

*Es nuestro deber alertar que, con la capacidad instalada actual de 2 funcionarios, será inviable sostener adecuadamente las nuevas instalaciones y servicios que se proyectan.”*

Posteriormente, el 11 de mayo de 2022, mediante oficio GM-DPSS-0201-2022, la Ing. María de los Ángeles Gutiérrez Brenes, directora de Proyección de Servicios de Salud, le remite al Dr. Randall Álvarez Juárez, Gerente Médico, lo siguiente:



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

*“Reciba un cordial saludo. Este Despacho recibió el documento mencionado en el asunto, donde se traslada oficio CGIGM-0107-2022, que contiene el estudio técnico respecto al requerimiento de plazas del Centro de Gestión Informática para la nueva infraestructura del Hospital Guápiles.*

*En dicha información; se recomienda dotar de 10 plazas adicionales a este Centro Médico, con el objetivo de que sostenga adecuadamente las nuevas instalaciones y servicios que tendrá el Hospital. Actualmente, el CGI del Hospital Guápiles cuenta con 2 funcionarios: 1 Jefe en TIC y 1 Técnico en TIC.*

*De acuerdo con lo indicado en el oficio, para este tipo de perfil hospitalario (Periférico 3) se requiere el siguiente personal:*

Perfil de puesto	Cantidad
Jefe en TIC 1	1
Asistente en TIC	1
Técnico en TIC I Turno	2
Técnico en TIC II Turno	1
Técnico en TIC III Turno	1
Analista de Redes Comunicaciones	2
Analista Administración Plataforma	2
Analista Desarrollo y proyectos	2
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

*Con el personal recomendado por el CGI de la Gerencia Médica, se pretende cubrir las 24 horas del día, los 365 días del año.*

*Por lo tanto; es criterio técnico de esta Dirección que, se les otorgue las 10 plazas faltantes con la finalidad de solventar la brecha histórica del hospital; asimismo, que permita hacer frente al reforzamiento importante de la oferta de servicios y capacidad instalada que se le realizará a este nosocomio.*

*Igualmente; se recomienda que, dichas plazas se otorguen de manera gradual conforme se avance en las fases del proyecto hasta completarlo.”*

El 27 de junio de 2022, esta Auditoría emitió el oficio de Advertencia AD-ATIC-071-2022, dirigido al Dr. Randall Alvarez Juárez, gerente Médico, y a la Dra. Ileana Musa Mirabal, directora del hospital de Guápiles, en el cual se indicó que la Institución se encuentra ejecutando diversas iniciativas de impacto institucional como el Proyecto de Restructuración Organizacional del Nivel Central y los Programas de Gobernanza de la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (T.I.C.), Establecimientos de Salud Digitales e Inteligentes (P.E.S.D.I.) y Fortalecimiento de la Prestación de Servicios de Salud, en los cuales se plantea la modificación del modelo de estructura organizacional actual, incluyendo las áreas destacadas para la gestión de las T.I.C., asimismo que la Dirección de Arquitectura e Ingeniería (D.A.I.) de la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, está desarrollando el Programa Funcional para la nueva infraestructura del hospital Guápiles, por lo que se señaló la preocupación de que se omitiera el análisis integral de esos proyectos en el estudio de necesidades de plazas con perfil tecnológico para dicho hospital.

Aunado a lo anterior, se señaló que no se identificó el respaldo documental asociado a la metodología empleada por la administración para determinar la necesidad de creación de las 10 plazas señaladas en los documentos de marras, donde se considerara aspectos como la cantidad de personal disponible, estudio de cargas de trabajo, actividades sustantivas que podrían ser gestionadas mediante la herramienta informática denominada “Mesa de Servicios” a cargo la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC), los procesos contractuales vigentes para la gestión de equipos tecnológicos en el ámbito local, así como las acciones ejecutadas por la Dirección EDUS, respecto a la administración y soporte de las computadoras e impresoras destinadas a la atención de usuarios, entre otros.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincecs@ccss.sa.cr](mailto:coincecs@ccss.sa.cr)

Por lo anterior, en esa ocasión se previno y se advirtió a la administración activa, con el propósito de que se tomaran las acciones correspondientes, para minimizar o eliminar la materialización de riesgos asociados a la ejecución acciones aisladas en detrimento de la gobernanza y gestión de las TIC, el requerimiento de plazas nuevas con perfiles que no apeguen a los normado Institucionalmente, así como la posible ausencia del análisis y aval por las unidades competentes en materia de recursos humanos para la dotación de plazas según las necesidades Institucionales, dándoles el plazo de un mes para informar a la Auditoría Interna las acciones ejecutadas para la administración del riesgo.

El 5 de febrero de 2024, mediante oficio HG-DAF-0056-2024, la Dra. Iliana Musa Mirabal, directora General y el Máser Jorge Oviedo Prado, director Administrativo Financiero, ambos del hospital de Guápiles, le solicitaron a la Dra. Silene Aguilar Orias, directora de la Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica, información del Programa de Gobernanza de la Gestión de las TIC, señalando:

*“En vista de lo anterior, se solicita elevar consulta sobre el alcance posible fecha de implementación e impacto en el nivel local del Programas de Gobernanza de la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, con la finalidad de incorporar en el análisis para determinar la brecha de recurso humano en TIC y Establecimientos de Salud Digitales e Inteligentes (P.E.S.D.I). Estos insumos se requieren para determinar la necesidad local de plazas por recomendación de la Auditoría”.*

De acuerdo con lo señalado por el Máster Jorge Oviedo Prado, director Administrativo Financiero del hospital de Guápiles, el oficio anterior no fue respondido.

Posteriormente, el 17 de mayo de 2024, mediante oficio DRSS-DRIPSSHA-1200-2024, la Dra. Carla Alfaro Fajardo, directora de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica, informó a esta Auditoría las gestiones realizadas para la atención de lo advertido en el oficio AD-ATIC-071-2022, agregando lo siguiente:

*“Ante todo lo anterior esta DRIPSSHA queda a la espera de la presentación del respectivo Estudio de Brechas de Necesidades de Recursos Humanos por parte del Hospital de Guápiles en el formato y estructura que está regulado por la institución, una vez presentado el respectivo estudio se hará la revisión correspondiente según tareas, perfiles, índice salarial, cargas-tiempos y movimientos de trabajo para posterior ser trasladado a la unidad técnico correspondiente para su respectivo aval”.*

El 14 de junio de 2024, mediante oficio DRSS-DRIPSSHA-1403-2024, la Dra. Carla Alfaro Fajardo, directora de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica, informó al Dr. Alexander Sánchez Cabo, gerente Médico a.i. las acciones efectuadas para la atención del oficio de advertencia AD-ATIC-071-2022, por lo que el 22 de julio del 2024 en el oficio GM-10592-2024, el Dr. Sánchez Cabo le responde a la Dr. Alfaro Fajardo lo siguiente:

*“Al respecto, se da formal acuse de recibo de dicha misiva, a su vez se solicita brindar el seguimiento correspondiente e informar a este Despacho, sobre el “Estudio de Brechas de Necesidades de Recursos Humanos por parte del Hospital de Guápiles”, según se indica en el oficio de marras, asimismo posterior a su análisis, se remita ante las unidades técnicas correspondientes para su valoración.*

*Adicionalmente, se reitera lo indicado en el oficio GM-18709-2023, de fecha 20 de diciembre de 2023, el cual cita que dichas plazas se encuentran dentro de la base de datos de plazas pendientes para tractos subsiguientes”.*

A pesar de lo anterior, no se identificó la presentación del respectivo Estudio de Brechas de Necesidades de Recursos Humanos por parte del Hospital de Guápiles en el formato y estructura que está regulado por la institución.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

Las Normas técnicas para el gobierno y la gestión de las tecnologías de las tecnologías de información del M.I.C.I.T., en los apartados II. Gestión de T.I. y VII. Recursos Humanos, indica lo siguiente:

### *“II. GESTIÓN DE TI*

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

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

### *VII. RECURSOS HUMANOS*

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

*La Unidad de TI debe constituirse con funcionarios que dispongan de un perfil técnico de acuerdo con sus responsabilidades, así como habilidades de gestión y administrativas que permitan realizar actividades requeridas para asegurar la gobernanza de las TI.”*

Respecto al estado de la gestión efectuada para la solicitud de recursos, el Ing. Garry Nelson Jhonson, jefe del CGI del hospital de Guápiles, en entrevista efectuada el 24 de febrero de 2025, indicó lo siguiente:

*“Ya hablé con Mauricio Noguera de la Dirección Regional, y por dicha conversación tengo entendido que se podría retomar este tema con la directora del Proyecto de Fortalecimiento, lo que me indicó Mauricio es que ellos ratificaron ante la Auditoría la necesidad y la Gerencia Médica igual. Voy a retomar este aspecto con Mauricio para ver si me pasa la información o si no yo hablar con la gente de Fortalecimiento para ver el estado de la solicitud”.*

La no disponibilidad de atención de servicios TIC a nivel local en el II y III turno en un hospital periférico que ofrece servicios 24 horas, conlleva riesgos de interrupción de servicios o demora en la atención de incidentes y problemas tecnológicos fuera del horario laboral ordinario, asimismo posibles aumentos de costos operativos y riesgos de sobrecarga laboral de los funcionarios que efectúan la atención de estos turnos mediante tiempo extraordinario. Sin embargo, a pesar de que se han efectuado gestiones para disponer de personal en estas jornadas, la asignación de recursos sin el estudio correspondiente de acuerdo a lo normado institucionalmente, y que considere el análisis de proyectos como los de Gobernanza de las TIC, Proyecto de Reestructuración Organizacional del Nivel Central, así como la utilización de la Mesa de Servicios TIC y la consideración del futuro contrato institucional de Soporte Técnico, podría generar que no se estime la necesidad real de recursos TIC que se requiere para atender los diferentes procesos TIC en el hospital de Guápiles.



---

## CONCLUSIÓN

La gestión de las tecnologías de información y comunicaciones a nivel institucional permite el manejo volúmenes de información cada vez mayores, los cuales además tiene características particulares relacionadas con la confidencialidad y la seguridad, esto es de vital importancia en la prestación de los servicios de salud y pensiones cuyo objetivo fundamental es la satisfacción de las necesidades de los asegurados.

La adecuada gestión de las TIC en un hospital es fundamental para garantizar la continuidad y calidad de los servicios de salud ya que no solo facilitan la administración y operación diaria, sino que también aseguran la protección de datos sensibles y la eficiencia en la atención a los pacientes. Una gestión deficiente puede derivar en riesgos de seguridad, interrupciones en los servicios y un aumento de costos operativos, afectando negativamente la misión del hospital de brindar atención médica de alta calidad.

Al respecto, en el análisis efectuado sobre la gestión de las TIC en el hospital de Guápiles, se identificaron cuentas de usuario inactivas por más de 60 días en el Directorio Activo (AD), lo que representa un riesgo significativo de seguridad informática. La falta de control sobre estas cuentas puede permitir accesos no autorizados y aumentar la vulnerabilidad a ciberataques.

Asimismo, se identificaron equipos de cómputo con sistemas operativos desactualizados, algunos de ellos sin soporte del fabricante, esta situación expone al hospital a vulnerabilidades de seguridad informática.

En cuanto a la ejecución presupuestaria, se identificaron subejecuciones en las partidas relacionadas con TIC, lo que podría afectar negativamente la asignación futura de recursos y la capacidad del hospital para actualizar su infraestructura tecnológica.

Existen oportunidades de mejora en el control y reemplazo de activos TIC obsoletos, especialmente de aquellos que se encuentran totalmente sin vida útil, lo que puede impactar negativamente en la prestación de servicios, por esta razón es importante desarrollar un plan de reemplazo basado en criterios claros y actualizados para garantizar la operatividad y seguridad de los equipos.

En cuanto al Plan de Continuidad de los Servicios TIC del hospital, el mismo está incompleto y carece de aprobación, comprometiendo la capacidad del hospital para responder adecuadamente a interrupciones en los servicios TIC. Es esencial completar y aprobar el plan, así como realizar ensayos periódicos para asegurar su viabilidad.

Respecto a las incidencias y solicitudes TIC, se determinó que estas se gestionan principalmente a través del CGI local, en lugar de la Mesa de Servicios institucional, dificultando la trazabilidad y el monitoreo de las solicitudes, además de consumir tiempo efectivo del personal del CGI. En esta línea, el registro de actividades del CGI se realiza en una herramienta de Excel y solo incluye atenciones de soporte técnico, sin documentar tiempos de atención ni el estado de las solicitudes, impidiendo una visión completa del desempeño del CGI.

En relación con otros aspectos de seguridad informática, se detectó la existencia de una red inalámbrica no autorizada dentro del hospital, lo que representa un riesgo, asimismo las condiciones de seguridad física y perimetral del CGI y áreas que albergan dispositivos de comunicación son inadecuadas. Esto puede causar interrupciones en los servicios y vulnerabilidades de seguridad.

Finalmente, la no disponibilidad de atención de servicios TIC a nivel local en el II y III turno obliga al hospital a recurrir al pago de tiempo extraordinario, lo que incrementa los costos operativos y puede generar sobrecarga laboral, por lo que la administración activa debe valorar todas las opciones posibles para continuar brindando servicios en dichos turnos con el objetivo de que no se afecte la continuidad de los servicios, considerando que las acciones a implementar estén apegadas al marco normativo vigente y considerando las diferentes iniciativas que se desarrollan actualmente de forma Institucional.



## RECOMENDACIONES

### A LA DOCTORA ILIANA MUSA MIRABAL EN SU CALIDAD DE DIRECTORA MÉDICA, AL LIC. JORGE ANTONIO OVIEDO PRADO, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO O A QUIENES EN SUS LUGARES OCUPEN EL CARGO

1. Desarrollar, en conjunto con la jefatura del Centro de Gestión Informática, una estrategia que aborde los aspectos señalados en los hallazgos 1, 6 y 7 del presente informe, y que tienen relación con la participación de los funcionarios de los diversos servicios del hospital. Esta estrategia debe incluir entre otros aspectos que consideren necesarios:
  - **Control de cuentas de usuario en el Active Directory:** Implementar revisiones periódicas y asegurar que los servicios informen al CGI sobre los funcionarios que ya no laboran en el hospital por razones de traslados, vacaciones, permisos, licencias, jubilación, entre otros. Además, tomar cualquier otra acción necesaria para evitar la inactividad de usuarios y/o posibles accesos de exfuncionarios.
  - **Utilización de la Mesa de Servicios TIC:** Cumplir con la directriz establecida en el oficio GG-1914-2020 del 8 de julio de 2020. Esto incluye identificar procesos TIC que pueden ser gestionados directamente en la Mesa sin requerir la participación obligatoria del CGI, capacitar al personal en el uso de la herramienta, emitir directrices internas y gestionar posibles acuerdos de servicios (SLA).
  - **Verificación de redes inalámbricas no institucionales:** Inspeccionar las instalaciones del hospital para identificar redes inalámbricas no autorizadas y evaluar la conveniencia de su existencia. Considerar la normativa vigente, los riesgos de seguridad informática y el criterio de la Dirección Jurídica D.J.-2135-2013 del 2 de abril de 2013 respecto al uso de enseres privados en las instalaciones de la Institución.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización, en un plazo de **6 meses**, la documentación de la estrategia definida e implementada para atender los puntos mencionados.

### AL LIC. JORGE ANTONIO OVIEDO PRADO, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO Y AL INGENIERO GARRY NELSON JHONSON EN SU CALIDAD DE JEFATURA DEL CGI O A QUIENES EN SUS LUGARES OCUPEN EL CARGO

2. Efectuar una verificación de los equipos desactualizados mencionados en el hallazgo 2 y con base a los resultados, definir un plan para la actualización y/o reemplazo de los equipos que registran sistemas operativos que ya no poseen soporte por parte del fabricante, así como la debida actualización de parches.

Dicho plan debe ser revisado y avalado por la Dirección Administrativa Financiera quién deberá efectuar los mecanismos de control necesarios para su cumplimiento.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización, en un plazo de **4 meses**, la documentación correspondiente al plan de actualización de los equipos debidamente revisado y avalado por la Dirección Administrativa Financiera.

3. Desarrollar e implementar un plan de sustitución de los activos que muestran un alto grado de depreciación (o vencimiento de su vida útil) o aquellos que de conformidad con el análisis técnico efectuado requieran ser sustituidos, en atención a las Normas, Políticas y Estándares institucionales que rigen la materia, de conformidad con el hallazgo 4 del presente informe.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitir a este Órgano de Fiscalización, en un plazo de **6 meses**, el plan de sustitución, así como evidencias documentales de su implementación, considerando su progreso de acuerdo con los procesos institucionales.

4. Implementar un mecanismo de control tecnológico que permita el registro de las actividades sustantivas que realiza el personal del CGI y que sirva además como mecanismo de supervisión de la producción en la ejecución de las labores encomendadas, el mismo debe considerar aspectos como tiempos de atención y resolución, responsables, entre otros que se estimen necesarios, de tal forma que también genere insumos para la correcta toma de decisiones. Al respecto valorar la viabilidad de implementar herramientas existentes en otras unidades, todo lo anterior de conformidad con lo señalado en el hallazgo 8 del presente informe.

Para el cumplimiento de la presente recomendación, remitir a esta Auditoría en el plazo de **5 meses**, la documentación que respalde el diseño e implementación del mecanismo de control establecido.

5. Efectuar en coordinación con la jefatura del Centro de Gestión Informática y las instancias del hospital que correspondan, un diagnóstico de las condiciones relacionadas con aspectos de seguridad física y otros relevantes para la ejecución de las funciones del CGI, así como de la infraestructura TIC. Además, desarrollar una estrategia de subsanación de las debilidades diagnosticadas. Lo anterior de conformidad con el hallazgo 9 del presente informe.

Para el cumplimiento de la presente recomendación remitir a esta Auditoría en el plazo de **8 meses**, evidencia documental con el diagnóstico y la estrategia diseñada a efectos de subsanar las debilidades diagnosticadas.

6. Efectuar las gestiones correspondientes donde se analicen las alternativas de solución para la cobertura de servicios TIC en el hospital en el II y III turno, entre los que se consideren la formalización de acuerdos de servicio con el nivel central, estrategias con otras unidades como la Gerencia Médica, la Dirección de Tecnologías y/o la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud o el seguimiento al “Estudio de Brechas de Necesidades de Recursos Humanos”.

De continuarse con el “Estudio de Brechas de Necesidades de Recursos Humanos”, este debe de efectuarse en el formato y estructura que está regulado por la institución, según se mencionó en el oficio DRSS-DRIPSSHA-1200-2024, suscrito por la Dra. Carla Alfaro Fajardo, considerando, además lo señalado por esta Auditoría en el oficio AD-ATIC-071-2022, así como la futura contratación de servicios de soporte Técnico a nivel nacional, todo lo anterior según lo señalado en el hallazgo 10 del presente informe.

Para el cumplimiento de la presente recomendación remitir a esta Auditoría en el plazo de **5 meses**, evidencia documental de las gestiones realizadas y las decisiones tomadas en cuanto a las alternativas de solución, así como el estudio de Brechas de Necesidades de Recursos Humanos en caso de que se continúe con este.

### AL LIC. JORGE ANTONIO OVIEDO PRADO, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPEN EL CARGO

7. Llevar a cabo en conjunto con las jefaturas de las áreas que estime pertinente, la documentación del procedimiento correspondiente de tal forma que se oriente al personal encargado a una adecuada formulación y seguimiento del Plan Presupuesto, considerando el control periódico de las partidas presupuestarias para evitar porcentajes de subejecución importantes, el mismo debe ser incluido en el Manual de Procedimientos de la unidad, lo anterior de acuerdo con lo descrito en el hallazgo 3 del presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización, en un plazo de **4 meses**, la documentación correspondiente al procedimiento definido que contemple como mínimo los aspectos anteriormente mencionados.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

### AL INGENIERO GARRY NELSON JHONSON EN SU CALIDAD DE JEFATURA DEL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

8. Llevar a cabo la actualización correspondiente del Plan de Continuidad, de tal forma que se documente la información vigente, se completen las partes faltantes como los procedimientos de recuperación, se involucre al negocio en lo correspondiente a ellos, lo anterior para evitar la materialización de riesgos ante la presencia de algún evento que afecte la continuidad de los servicios. Asimismo, desarrollar el cronograma de ejecución de pruebas, lo anterior de acuerdo con lo señalado en el hallazgo 5 del presente informe y en cumplimiento del Manual para elaborar un Plan de Continuidad de los Servicios en TIC.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización, en un plazo de **6 meses**, la documentación de la actualización efectuada y la definición del cronograma de ejecución de pruebas.

En relación con las recomendaciones expuestas en el presente informe, en el plazo de 10 días hábiles<sup>9</sup> se deberá remitir a esta auditoría el “cronograma de acciones<sup>10</sup>” con las actividades o tareas, encargados designados y tiempo de ejecución previstos en función del plazo total acordado para el cumplimiento de cada una. Asimismo, se deberá informar periódicamente sobre los avances del cronograma y aportar las evidencias respectivas, a fin de que se pueda verificar el cumplimiento oportuno.

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

El formato estandarizado del “Cronograma de acciones para el cumplimiento de recomendaciones” puede ser descargado del SIGA desde la ventana de inicio, en siguiente ícono . Se solicita que; en el plazo señalado se remita el oficio de respuesta al informe, incluyendo como adjunto el “Cronograma de acciones para el cumplimiento de recomendaciones” adecuadamente completado, a través del SIGA, en el módulo de “Oficios” apartado “Respuesta informe”, vinculándolo al número de informe (indicar # de informe). De esta misma forma, se remitirá posteriormente, la evidencia que constate los avances.

### COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 62 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados el 27 de marzo de 2025, de conformidad con la convocatoria efectuada mediante oficio AI-0497-2025 del 19 de marzo de 2025.

En el comentario participaron la Dra. Iliana Musa Mirabal, directora médica, el Lic. Jorge Oviedo Prado, director administrativo financiero y el Ing. Garry Nelson Jhonson, jefe. Gestión de informática, todos del hospital de Guápiles.

Al respecto emitieron los siguientes comentarios y observaciones:

<sup>9</sup> Plazo máximo establecido en la Ley General de Control Interno (Art. 17 inciso d / Art. 36 inciso a), para iniciar la implantación de las recomendaciones de los informes de auditoría.

<sup>10</sup> Art. 68 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna.



---

### Observaciones sobre los hallazgos:

El Ing. Garry Alexander Nelson Jhonson, jefe de Gestión Informática, informó que el costo de los switches para el año 2025 es elevado, lo que ha dificultado la posibilidad de realizar la compra. Además, mencionó que la DTIC se encuentra trabajando en el proyecto de compra Marco, lo cual añade un factor adicional que debe ser considerado en la planificación.

El Lic. Jorge Antonio Oviedo Prado señaló que, a lo largo del año, se han realizado diversas gestiones para alimentar la partida del CGI (Centro de Gestión Informática). Sin embargo, indicó que la capacidad de inversión para el hospital es muy baja, lo que limita la ejecución de estos proyectos y el abastecimiento necesario.

El Lic. Oviedo aclaró que el estudio de necesidades del servicio de Gestión Informática, realizado anteriormente, se originó a partir de un análisis por parte de la Gerencia, específicamente un estudio grupal de proyección para el nuevo hospital de Guápiles. Sin embargo, este estudio no fue enfocado en las necesidades actuales del hospital. Expresó su desconocimiento sobre los parámetros utilizados para determinar la cantidad de personal requerido en dicho estudio.

El Lic. Oviedo manifestó su desacuerdo con la cronología presentada en cuanto a las gestiones realizadas. Aclaró que ellos tienen los respaldos que demuestran que han llevado a cabo gestiones continuas, pero que el proceso no ha avanzado. Además, indicó que, aunque se realizaron varias consultas a la Gerencia, la última de ellas fue en febrero de 2024. Sin embargo, el segundo seguimiento que se debía llevar a cabo no pudo realizarse debido a que no se encontraban en sus puestos debido a medidas cautelares.

A pesar de los esfuerzos realizados, el Lic. Oviedo resaltó que, aunque se lleve a cabo un estudio de brechas, nunca se les da prioridad a las necesidades administrativas y que llevan años sin que se creen nuevas plazas.

A lo anterior, se le indicó al Lic. Oviedo que la información que se incluyó en el hallazgo de los recursos del II y III turno, fue con base en la información aportada por el Ing. Nelson y la que se consultó en la Gerencia Médica, por lo que se agradece aportar los oficios correspondientes, para hacer la actualización de la cronología.

La Dra. Ileana Musa expresó que se les había indicado previamente que no podían realizar estudios de brechas y que debían dejar estos estudios archivados. Esto refuerza la limitación en las acciones que se pueden llevar a cabo en relación con los estudios y la mejora de la infraestructura del servicio.

Además, el Lic. Oviedo comentó que, cada año, envían a las jefaturas las directrices sobre cómo deben gestionarse las partidas presupuestarias, los montos asignados y el control que cada jefatura debe llevar a cabo con respecto a dichas partidas.

### Observaciones sobre las recomendaciones:

#### Recomendación 4

El Lic. Oviedo indica que se considere que el control es tecnológico, y no precisamente automatizado por lo que esto engloba, asimismo, que sea un mecanismo de supervisión de la producción, y no precisamente de la evaluación ya que él como superior jerárquico no tiene el criterio técnico. Se acepta el plazo propuesto.

#### Recomendación 6

El Lic. Oviedo solicitó valorar lo indicado en la recomendación, respecto a los proyectos del nivel central, ya que se va a desarrollar el estudio de brechas según lo requerido institucionalmente, y se acepta el plazo propuesto.

#### Recomendación 7



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

---

El Lic. Oviedo, señala que una hoja de ruta no queda clara, explica como es todo el proceso de la planificación y ejecución del presupuesto en el hospital, así como su seguimiento. Al respecto se le consulta si esto está en algún procedimiento de la unidad, o forma parte de un manual de procedimientos, a lo que señala que no, por lo que se acuerda modificar la recomendación en el sentido de incluirlo dentro del manual de procedimientos de la unidad, se asigna el plazo de 4 meses.

**ÁREA AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

Ing. Rafael Ángel Herrera Mora, jefe  
Área

Ing. Leonardo Fabio Díaz Porras  
Asistente de Auditoría

OSC/RJS/RAHM/LDP/ayms

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)**ANEXO 1. Cuentas de usuario del Directorio Activo pertenecientes al hospital de Guápiles, que registran una inactividad de más de 60 días**

Nombre	Cédula	Fecha creación	Fecha último acceso	Días transcurridos	Unidad	Cuenta
Rosa Baez Zúñiga	700760414	26/01/2008	23/09/2024	127	Registros Médicos	rbaez@ccss.sa.cr
William Gerardo Flores Ulate	303760440	30/08/2010	20/08/2022	893	Trasnsportes	wgfloreu@ccss.sa.cr
Edgar Manuel Rojas Núñez	105690609	08/02/2011	06/03/2024	328	Enfermería	emrojas@ccss.sa.cr
Claudina Nazareth Urbina Oneil	700900487	14/11/2011	14/04/2023	656	Servicios Generales	cnurbina@ccss.sa.cr
Elizabeth Acuña Castro	701650792	05/04/2011	05/09/2023	512	Enfermería	
Kimberly Herrera Sánchez	113730816	11/02/2015	03/08/2024	179	Urgencias	kherrers@ccss.sa.cr
Jonnathan Barrantes Campbell	701650371	14/07/2015	11/08/2022	901	Enfermería	jbarranc@ccss.sa.cr
Javier Enrique Badilla Bermúdez	110990857	04/11/2015	08/11/2024	82	Enfermería	jebadill@ccss.sa.cr
Yéssica Pizarro Rosales	701430648	30/12/2015	01/12/2022	790	Enfermería	ypizarro@ccss.sa.cr
Verónica Espinoza Salazar	503470773	16/05/2016	26/05/2023	613	Enfermería	vespinoza@ccss.sa.cr
Yorleny Torres Chavarría	602720818	10/02/2016	12/03/2024	323	Enfermería	ytorres@ccss.sa.cr
Wilber Jesús Sánchez Arguedas	107940323	17/01/2017	28/08/2024	153	Dispensa de Alimentos	wjsanchez@ccss.sa.cr
Zulaimy Carlota Manzo Esparragoza	2840104418	20/04/2017	26/03/2023	675	Ginecología	
Roberto Jose Rivero Rogert		25/05/2017	20/04/2022	1,015	Ortopedia	
Ana Raquel Torres Fallas	701290395	22/06/2017	06/03/2024	329	Recursos Humanos	artorresf@ccss.sa.cr
Carol Stephanie Parra Meza	702030791	09/11/2015	07/02/2024	356	Enfermería	
Henry Ricardo Segura Benavides		10/11/2015	26/09/2024	125	Enfermería	
Jimmy Mauricio Garita Cruz	401850264	09/11/2015	30/12/2022	761	Enfermería	
Jenny Adriana Arce Campos	701750768	04/01/2016	26/12/2023	400	Enfermería	
Manuel Antonio Céspedes Pizarro	700730582	05/04/2016	21/12/2023	404	Enfermería	
María Yorleny Solís Rojas	108610499	10/11/2015	26/10/2024	95	Enfermería	mysolis@ccss.sa.cr
Marjorie Elizabeth Pórtier Rivera	106600323	30/12/2015	22/11/2024	67	Enfermería	
Josué Villarreal Obando	701940920	15/02/2016	02/06/2024	240	Enfermería	
Sheiry Alexa Harriett Muñoz	702030958	09/11/2015	22/08/2024	160	Enfermería	saharrie@ccss.sa.cr
Pamela Alexandra Praslin Guevara	801320686	27/11/2015	17/09/2024	134	Enfermería	papaslin@ccss.sa.cr
María de los Angeles Vargas Serrano	700780203	28/04/2016	28/09/2023	489	Enfermería	
Edgar Bernier Meño Salazar	603050558	12/01/2016	18/02/2024	346	Enfermería	
María José Jiménez Pacheco	114410714	06/10/2016	08/03/2024	327	Urgencias	mjjimenep@ccss.sa.cr
María Karina Pérez Azofeifa		07/04/2016	16/06/2024	226	Enfermería	mkperez@ccss.sa.cr
Yendry Deylana Abarca Rojas	702150733	19/10/2017	13/08/2024	169	Enfermería	yabarcar@ccss.sa.cr



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

Hector Ruben Gonzalez Rodriguez		30/11/2017	07/02/2024	357	Consulta Externa	
Sirlenia Valverde Fernández		13/02/2018	26/01/2023	734	Area Financiero Contable	svalverf@ccss.sa.cr
Milena Jimenez Salazar	113910325	22/02/2018	03/06/2024	240	Enfermería	mjimenezsa@ccss.sa.cr
Gilda Daphne Edwards Valerin	700830949	25/04/2018	28/11/2022	792	Terapia Física	
Juan Alonso Fuentes Rojas	108530772	25/04/2018	26/09/2024	124	Sala de Yesos	jafuentesr@ccss.sa.cr
Ertlyn Mauricio Arce Calvo	701170160	21/02/2018	21/11/2024	68	Enfermería	
Alexandra Isabel Sanchez Vindas	702180112	03/07/2018	01/04/2024	303	Enfermería	aisanchezv@ccss.sa.cr
William Jesus Delgado Rivera	702010711	17/07/2018	01/11/2024	88	Enfermería	wjdelgad@ccss.sa.cr
Marian Polette Vega Sánchez	702090031	06/09/2018	30/04/2023	639	Recursos Humanos **CGI debe enviar a migrar la cuenta	mpvega@ccss.sa.cr
Ricardo Manuel Barrantes Calderon	111820171	10/10/2018	13/05/2024	261	MANTENIMIENTO	rmbarrante@ccss.sa.cr
Danny Alberto Jarquin Salas	701510474	11/12/2018	28/04/2022	1,006	Mantenimiento	
Alonso Celín Castro Delgado		11/12/2018	10/01/2024	385	Mantenimiento	acastrod@ccss.sa.cr
Cristhian Miguel Cortes Zumbado	702220338	11/12/2018	04/12/2023	422	Mantenimiento	cmcortes@ccss.sa.cr
Ana Gabriela Serrano Aguilera	701940482	04/02/2013	03/04/2024	301	Administración	agserrano@ccss.sa.cr
Dayanna Pamela Jimenez Padilla	702000476	04/02/2019	18/08/2024	164	Enfermería	
Allan Alfredo Tafalla Valladares	702490852	17/05/2019	07/07/2024	205	Validación de Derechos	atafalla@ccss.sa.cr
katherine Yoxari Chaves Pérez	701930625	04/11/2015	24/09/2024	126	Enfermería	kychaves@ccss.sa.cr
Jesus Alexander Sanchez Jaen	701580903	27/10/2019	03/11/2022	817	Servicios Generales	jasanchezj@ccss.sa.cr
Oscar Enrique Vargas Salazar		27/10/2019	08/07/2022	936	Servicios Generales	oeargass@ccss.sa.cr
Gustavo Alfonso Navarro Guerrero	702050788	27/10/2019	18/04/2024	285	Servicios Generales	ganavarrog@ccss.sa.cr
Jennifer Francela Camacho Chaverri	701980404	06/07/2018	06/06/2023	602	Enfermería	
Mario Aguero Salas	110320709	20/02/2018	26/01/2024	369	Enfermería	
Belsy Fernanda Espinoza Montero	115180371	01/11/2017	16/12/2022	775	Enfermería	
Antonio Gerardo Cruz Porras		21/10/2020	28/09/2024	122	Servicios Generales	agcruzp@ccss.sa.cr
Elizabherh de los Angeles Oporta Castillo		21/01/2021	12/10/2024	109	Enfermería	eoportac@ccss.sa.cr
Nidia Isabel Hidalgo Soto		21/01/2021	15/04/2022	1,020	Enfermería	nhidalgos@ccss.sa.cr
Flor Idalia Segura Vargas		25/01/2021	09/07/2024	203	Enfermería	fisegurav@ccss.sa.cr



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

Brandon Fabian Evans Mora		26/01/2021	21/11/2024	68	Enfermería	bfevansm@ccss.sa.cr
Dalia Maria Castillo Granados		25/01/2021	21/10/2024	100	Enfermería	dmcastilg@ccss.sa.cr
Zeidy Francini Chinchilla Rojas		03/12/2020	10/08/2022	903	Enfermería	zchinchir@ccss.sa.cr
Alonso Enrique Montiel Vega		20/05/2021	13/09/2024	137	Enfermería	aemontielv@ccss.sa.cr
Qmatic Admin Filas		10/05/2020	02/09/2022	880	Urgencias	
Patricia Zeledon Montero		12/08/2021	17/04/2024	287	Urgencias	pzeledonm@ccss.sa.cr
Katherine Maria Gomez Campos		18/08/2021	27/05/2022	977	URGENCIAS	
Brainer Geovanny Arias Cordero		02/09/2021	10/10/2022	841	Servicios Generales	bgariasc@ccss.sa.cr
Jorge Luis Chaves Reyes		30/09/2021	09/08/2024	172	Consulta Externa	jlchavesr@ccss.sa.cr
Laura Mercedes Elmer Murillo		02/09/2021	06/07/2022	938	Enfermería	
Christopher Andrey Flores Ramirez		17/12/2021	01/11/2022	819	Consulta Externa	cafloresr@ccss.sa.cr
Jose Felix Reyes Mejia		22/12/2021	05/07/2024	207	Recursos Humanos	jfreyesm@ccss.sa.cr
Verónica Leandro Mosquera		07/01/2022	23/08/2023	524	Enfermería	vleandrom@ccss.sa.cr
Ruth de los Ángeles Rodríguez Guevara		07/01/2022	05/08/2022	907	Enfermería	rrodriguezg@ccss.sa.cr
Dariel Jose Castro Solis		20/01/2022	30/05/2023	609	Enfermería	djcastros@ccss.sa.cr
María del Pilar Gonzalez Nuñez		27/01/2022	02/09/2022	880	Enfermería	mpgonzalez@ccss.sa.cr
Zulay Maria Leon Leon		09/02/2022	08/08/2022	904	Enfermería	zmleont@ccss.sa.cr
Stephanie María Estévez Rojas		29/07/2020	28/05/2023	612	Enfermería	sestevez@ccss.sa.cr
Yendry Carolina Barquero Leon		17/02/2022	10/08/2022	903	Enfermería	ycbarque@ccss.sa.cr
Jacinto David Vargas Vega		28/02/2022	27/07/2024	186	Enfermería	jdvargasv@ccss.sa.cr
María Fernanda Garcia Cascante(2602)		01/03/2022	15/04/2022	1,019	ENFERMERIA cédula 116110341	mfgarcic@ccss.sa.cr
Luis Andrés López Pastor		14/07/2022	16/04/2024	288	CONSULTA EXTERNA	
Jose Pablo Meseguer Wong		12/08/2022	21/05/2024	252	GINECOLOGIA	
Stephanie Gabriela Brenes Vargas		20/08/2022	10/01/2023	750	Dirección General	sgbrenes@ccss.sa.cr
Sandra María Arce Bonilla		30/08/2022	09/09/2024	142	Enfermería	smarce@ccss.sa.cr
Nayuribe Maria Vargas Gamboa		31/08/2022	09/09/2023	508		
Arianna Pamela Brown Centeno		31/08/2022	31/08/2022	881		
Yamileth Castro Segura		31/08/2022	24/05/2024	250		
Katherine Robles Vargas		31/08/2022	31/07/2024	182	Terapia Respiratoria	
Kristel Matilde Carbonero Cruz		31/08/2022	19/11/2022	801	Enfermería	
Yennifer Yirlany Fuentes Nuñez		05/09/2022	26/03/2023	675	Sala Operaciones	
Edin Josue Porras Montoya		05/09/2022	11/09/2024	140		



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

Xiomara Knighth Chavarría		06/09/2022	21/10/2023	466	Sala de Operaciones	
Antonio Guillen Arias		08/09/2022	01/04/2024	302	Presupuesto	aguillena@ccss.sa.cr
Jose Alejandro Porras Fonseca		09/09/2022	16/03/2024	318	Sala Operaciones	
Clara Rosa Zuñiga Jiménez		20/09/2022	24/05/2023	615	Rayos X	
Stephanie Mora Alfaro		24/09/2022	03/12/2022	788	Tecnico en Rayos X	
Michael Acevedo Viales		11/10/2022	15/10/2024	106	Rayos X	
Mario Alberto Ramírez Ulate		14/10/2022	04/07/2024	209	Mantenimiento	
Kimberly Dayana Quirós Arias		19/10/2022	08/02/2023	720	Enfermería	
Danelis Esther Reyes Ortega		21/12/2022	25/10/2024	96	Registros Médicos	dereyes@ccss.sa.cr
Kattia Lorena Jara Centeno		06/01/2023	21/08/2023	526	Validación de Derechos	kljara@ccss.sa.cr
Yolanda Lopez Espinoza		06/06/2023	21/08/2024	161	Laboratorio Clínico	
Victoria Moraga Barrantes		07/06/2023	27/08/2024	154	Laboratorio Clínico	
Ana Rebeca Zúñiga Morales		07/06/2023	13/08/2024	169	Laboratorio Clínico	
Gabriel Rodríguez Castillo		13/07/2023	02/09/2023	514	Enfermería	
Daniela Carolina Avila Prieto		05/09/2023	25/06/2024	218	Enfermeria	davilap@ccss.sa.cr
Andrey David Amaya Cerdas		17/10/2023	16/04/2024	288	ENFERMERIA	adamayac@ccss.sa.cr
Ademir Pérez Gamboa		31/10/2023	23/11/2023	432	Enfermería	aperezga@ccss.sa.cr
Adriana Lobo Miranda		06/11/2023	27/03/2024	307	Enfermeria	
Denia Yariela Vásquez Herrera		20/12/2023	24/04/2024	280	Consulta Externa	dvasquezh@ccss.sa.cr
Rene Manuel Castro Astua		14/02/2024	28/04/2024	276	Enfermería	rmcastroa@ccss.sa.cr
Roybin Eduardo Espinoza Sequeira		29/02/2024	30/09/2024	120	SERVICIOS GENERALES	reespinozs@ccss.sa.cr
Josselyn Walkiria Ibarra Mayorga		03/06/2024	03/10/2024	117	REDES	jwiibarra@ccss.sa.cr
Carlos José Gómez Tercero		28/10/2024	29/10/2024	92	Sala de Operaciones	

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincecs@ccss.sa.cr](mailto:coincecs@ccss.sa.cr)**ANEXO 2. Ejecución presupuestaria en partidas relacionadas con TIC, periodo 2022 – 2024, hospital de Guápiles****2122 TELECOMUNICACIONES**

NUM_PERIODO	MONTO ASIG TOTAL	MON_GASTO	NO EJECUTADO	% EJECUCIÓN	% SUBEJECUCIÓN
2022	₡9,000,000	₡6,376,393	₡2,623,607	71%	29%
2023	₡5,500,000	₡5,276,879	₡223,121	96%	4%
2024	₡5,000,000	₡4,463,587	₡536,413	89%	11%

**2159 MANT. REP. EQUIP. COMPUTO Y SIST. INFORM**

NUM_PERIODO	MONTO ASIG TOTAL	MON_GASTO	NO EJECUTADO	% EJECUCIÓN	% SUBEJECUCIÓN
2022	₡8,300,000	₡1,944,286	₡6,355,714	23%	77%
2023	₡6,000,000	₡5,464,722	₡535,278	91%	9%
2024	₡6,700,000	₡5,616,895	₡1,083,105	84%	16%

**2216 MAT. PROD. ELECTR.TELF.COMPUTO**

NUM_PERIODO	MONTO ASIG TOTAL	MON_GASTO	NO EJECUTADO	% EJECUCIÓN	% SUBEJECUCIÓN
2022	₡3,850,000	₡2,845,084	₡1,004,916	74%	26%
2023	₡5,660,000	₡4,322,105	₡1,337,895	76%	24%
2024	₡4,160,000	₡2,717,525	₡1,442,475	65%	35%

**2315 EQUIPO DE COMPUTO**

NUM_PERIODO	MONTO ASIG TOTAL	MON_GASTO	NO EJECUTADO	% EJECUCIÓN	% SUBEJECUCIÓN
2022	₡27,500,000	₡19,829,495	₡7,670,505	72%	28%
2023	₡26,500,000	₡25,075,337	₡1,424,663	95%	5%
2024	₡26,500,000	₡25,147,640	₡1,352,360	95%	5%

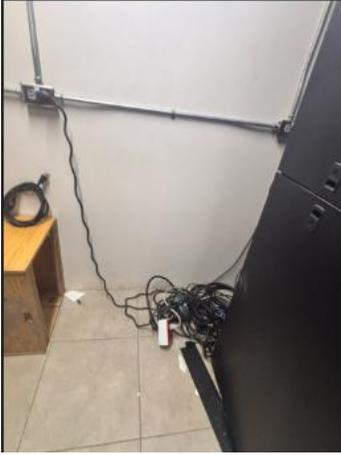
**2223 OTROS REPUESTOS**

NUM_PERIODO	MONTO ASIG TOTAL	MON_GASTO	NO EJECUTADO	% EJECUCIÓN	% SUBEJECUCIÓN
2022	₡177,605,500	₡136,992,825	₡40,612,675	77%	23%
2023	₡113,800,000	₡108,569,359	₡5,230,641	95%	5%
2024	₡272,000,000	₡219,211,865	₡52,788,135	81%	19%

**2225 UTILES Y MATER.DE OFICINA**

NUM_PERIODO	MONTO ASIG TOTAL	MON_GASTO	NO EJECUTADO	% EJECUCIÓN	% SUBEJECUCIÓN
2022	₡3,000,000	₡2,010,978	₡989,022	67%	33%
2023	₡2,150,000	₡1,589,397	₡560,603	74%	26%
2024	₡2,500,000	₡2,490,047	₡9,953	100%	0%

**ANEXO 3. Fotografías correspondientes a inspección física, efectuada el 25 de noviembre de 2024, en las áreas que albergan instalaciones a cargo del Centro de Gestión Informática, hospital de Guápiles:**

Fotografía 1	Fotografía 2	Fotografía 3
		
Fotografía 4	Fotografía 5	Fotografía 6
		