



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

ATIC-0036-2024

19 de agosto de 2024

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna para el periodo 2024, lo anterior con el fin de evaluar la gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) desarrollada en el hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

Los resultados del estudio permitieron identificar oportunidades de mejora respecto a la conformación y aprobación de la estructura orgánica y funcional, así como de la formulación y ejecución del presupuesto, indicadores de gestión. La vigencia de activos tecnológicos, y las responsabilidades administrativas también han mostrado oportunidades de mejora.

Además, los problemas identificados en la formulación y ejecución del presupuesto podrían afectar los recursos institucionales, especialmente en la gestión inadecuada de adquisiciones necesarias para las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

La evaluación y sustitución oportuna de equipos tecnológicos, junto con la implementación de planes de contingencia adecuados, son críticos para asegurar la continuidad de los servicios sin interrupciones, conforme a los objetivos de atención y satisfacción de los asegurados.

Finalmente, es necesario señalar que el CGI dispone de múltiples herramientas automatizadas para asegurar el cumplimiento de las actividades asignadas a los funcionarios, así como para tomar decisiones relacionadas a su gestión; lo que eventualmente facilitaría el uso inadecuado de los recursos asignados. Aunado a lo anterior, se han asignado tareas de planificación, adquisición y administración de insumos cuya naturaleza, en principio correspondería a otras áreas.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Fiscalización emitió 9 recomendaciones con la finalidad de que hospital San Juan de Dios fortalezca el sistema de control interno en la ejecución de las diversas actividades sustantivas relacionadas con la gestión de tecnologías de información y comunicaciones.



ATIC-0036-2024

19 de agosto de 2024

ÁREA AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL REFERENTE A LA GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN EL HOSPITAL DR. RAFAEL ÁNGEL CALDERÓN GUARDIA - 2101

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna para el 2024.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión y controles en torno a las Tecnologías de Información y Comunicaciones en el hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

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 San Juan de Dios, en aspectos técnicos, así como en la gestión de recursos financieros relacionados con TIC, y la estructura organizacional y funcional de la unidad a cargo de esta materia.
- Evaluar la suficiencia y oportunidad de la gestión y planificación 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 comprende 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 Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, durante el periodo 2023-2024 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 del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

- Inspección física de las instalaciones donde se resguardan equipos y datos relacionados con tecnologías de información y comunicaciones en el centro médico.
- Sesiones de trabajo por medio de la plataforma institucional TEAMS al Ing. Roy Céspedes Garbanzo, jefe del Centro de Gestión Informática del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

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:

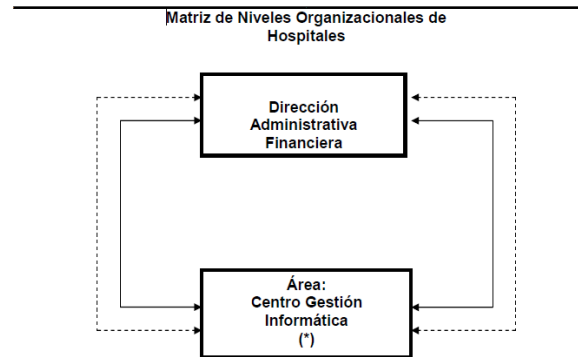
“(...) Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen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

ANTECEDENTES

El hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia 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 objeto de la presente evaluación 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

De conformidad con información suministrada por el Ing. Roy Céspedes Garbanzo, jefe del CGI del centro médico, actualmente dispone de 23 funcionarios, distribuidos según se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 1
Funcionarios de CGI
Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia
2023

Perfil	Cantidad
Operador Central Telefónica	8
Oficinista 1	1
Técnicos en Mantenimiento 2	2
Técnicos en Administración 2	1
Asistente en TIC	2
Operador en TIC	2
Analista en Sistemas 1	1
Analista en Sistema 2	1
Analistas en Sistemas 4	4
Jefe Gestión 2 TIC	1

Fuente: "Rendición de cuentas Centro de Gestión Informática, Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, 2023".

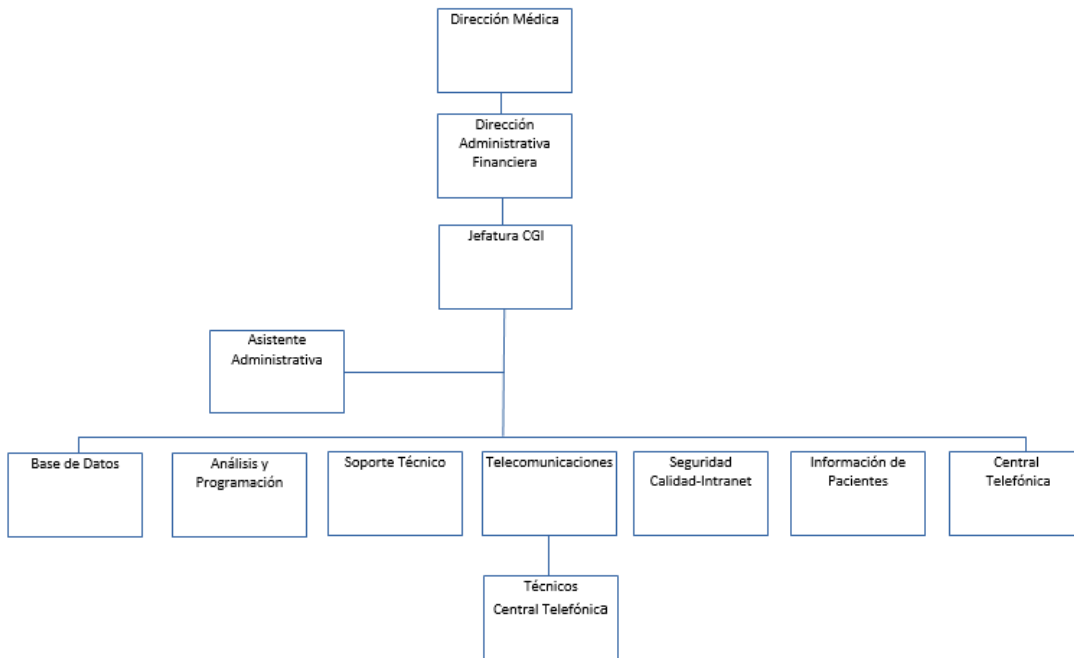
HALLAZGOS

1. SOBRE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA

Se determinó que el hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia ha definido una estructura organizacional para su Centro de Gestión Informática que está compuesta por áreas como: Base de Datos, Análisis y Programación, Soporte Técnico, Telecomunicaciones, Información de Pacientes, Central Telefónica y Técnicos de Central Telefónica, sin que exista esta estructura formalmente definida a nivel institucional que respalde la implementación de esta.

Al respecto, de acuerdo con el “Plan Estratégico 2020 – 2025” punto 7 “Estructura Organizacional CGI”, así como el “Informe de Rendición de Cuentas 2023” ambos del CGI, se presenta el siguiente organigrama:

Figura 2
Organigrama Centro de Gestión Informática
Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia



Si bien en esta estructura organizacional, no se reflejan líneas de coordinación, actualmente se ha designado personal en funciones de coordinación de cada una de las áreas descritas, siendo uno de ellos un funcionario nombrado en la plaza 52115 de perfil Técnico en TIC, el cual, de acuerdo con el Manual Descriptivo de Puestos, no ejerce supervisión alguna.

Dicha estructura con roles de coordinación es mencionada en diferentes documentos como en el informe de rendición de cuentas 2023¹, donde en el apartado “Subárea de Telecomunicaciones” señala:

“La Subárea de Telecomunicaciones está conformada por dos funcionarios y un coordinador, los cuales tienen a cargo la administración de la red interna del hospital (voz y datos)”.

Asimismo, en el apartado “Subárea de Análisis y Desarrollo”, se indica:

“Cada analista tiene a cargo el soporte de una aplicación. Cuando ingresa un requerimiento nuevo, el coordinador lo guarda electrónicamente y lo asigna al analista correspondiente para llevar el control de los trabajos realizados y en proceso”.

Y en el apartado “Controles Internos Establecidos” señala:

“• Asignación de coordinadores en las Subáreas”

¹ Remitido por el CGI a la Dirección Administrativa Financiera, el 15 de enero de 2024 mediante correo electrónico en atención del oficio HRCG-DAF-2936-11-2023.

Aunado a lo anterior, se observó el oficio DAF- CGI- 033- 2024 del 31 de enero de 2024, suscrito por el Lic. Roy Céspedes Garbanzo, jefe del CGI, donde les informa a los funcionarios del CGI, mecanismos de control interno, SCRUM 2024, donde establece que las reuniones diarias se gestionaran de la siguiente forma:

“1. Las reuniones diarias ya no se realizarán.

*2. Se deben realizar dos reuniones semanales lunes y viernes las cuales serán realizadas por el Coordinador **en cada Subárea** y los miércoles a las 7am, se realizará la **reunión general en la recepción de este CGI.***

3. El Coordinador deberá cada lunes planificar las tareas junto con su equipo de trabajo y los viernes, deberá valorar, si la planificación planteada y los avances por funcionario requieren alguna otra modificación, o bien continuar con la misma” (La negrita no es del original)

El Manual de Políticas y Normas para la Modificación de la Estructura Organizacional de la Institución, de diciembre de 2013, en su punto 3.1.1 y 3.1.3 establecen:

“La Dirección de Desarrollo Organizacional es el “Órgano Técnico” oficial definido, para elaborar o avalar técnicamente los estudios de diseño, rediseño, y reestructuración de la estructura organizacional de las unidades de trabajo en el ámbito institucional.

(...) Las unidades de trabajo que no se encuentren en desconcentración máxima, deben solicitar los estudios técnicos para modificar la estructura organizacional a la Gerencia donde están adscritas jerárquicamente”.

Asimismo, en el punto 3.1.5 indica:

“Para realizar un estudio que modifique la estructura organizacional, se deben de considerar las políticas institucionales vigentes, elaborar un diagnóstico situacional que fundamente la necesidad de cambio y una justificación de orden técnico, que determine entre otros aspectos, el incremento significativo en la complejidad, la asignación de nuevos productos o estrategias”.

Y en su punto 3.1.6. indica:

*“La reorganización administrativa comprende la redistribución de procesos, de actividades, la implementación de programas y políticas operativas, con el fin de lograr mayor eficacia y productividad en la organización. **Lo anterior se consideran ajustes de tipo funcional que no requieren la creación o modificación de la estructura organizacional y deben ser implementados por las autoridades internas respectivas,** la Dirección de Desarrollo Organizacional, a solicitud de la unidad interesada, otorgará la asesoría técnica en caso necesario”.* (Lo resaltado no corresponde al original)

Las Normas Técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información del MICITT en su apartado III. Planificación Tecnológica Institucional señala:

“La Institución debe instaurar un modelo estratégico formal que permita establecer la dirección organizacional, iniciativas a corto, mediano y largo plazo, incorporando las necesidades y oportunidades tecnológicas que permita establecer los requerimientos al nivel tecnológico para la sostenibilidad de las operaciones institucionales, así como cambio y mejora a los recursos tecnológicos instalados y las oportunidades de crecimiento y entrega de valor público.

Adicionalmente, que incorpore indicadores que permitan valorar el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos, las acciones de revisión y ajuste a la estrategia”.



El Lic. Bosco Castillo Gaitán, jefe a.i. así como la Licda. Adriana Villavicencio Rivas, de Gestión Administrativa ambos del CGI, indicaron en el “Informe de Rendición de Cuentas 2023”, lo siguiente:

“Desde el año 2010 el Centro de Gestión Informática (CGI) realiza una reestructuración a lo interno, delegando en funcionarios con características idóneas de estudio y conocimiento las diferentes Sub-Áreas, con lo cual se propuso un organigrama con la siguiente distribución:

Claro esto es en la teoría, pero por falta de personal y por no contar con los perfiles adecuados hay ciertas ramas de la estructura que no se han podido establecer o se trabaja con personal operativo que no cuenta con la acreditación académica acorde al puesto, pero si con el adiestramiento práctico. También, esta unidad tiene como recargo los servicios de Central Telefónica e Información de pacientes desde el año 2011, situación que demanda tiempo y recursos para la atención y control de estas Unidades”.

El Licda. Lissette Vega Valverde, jefe a.i. del área de Estructuras Organizacionales de la Dirección de Sistemas Administrativos, ante solicitud de criterio por parte de esta Auditoría, señaló mediante oficio DSA- AEOR- 0059-2024, lo siguiente:

“En este caso los CGI deben ajustarse al Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática, aprobado por la Junta Directiva el artículo 27 de la sesión 8588 efectuada el 28 de junio de 2012 (...).

Toda jefatura real y efectiva tiene la potestad de organizar las actividades y los funcionarios adscritos, respetando la normativa vigente, con el propósito de cumplir con efectividad las competencias asignadas, para este caso particular al respectivo CGI, sin que ello implique la conformación de unidades a cargo de una jefatura formal.

*La distribución interna puede realizarse mediante el establecimiento de grupos o equipos de trabajo, **coordinado por un funcionario** e integrado por personal de diversas disciplinas y especialidades de la unidad de trabajo, donde el responsable de este se constituye en un **coordinador funcional**, el cual debe ser designado por la jefatura y de conformidad con las competencias asignadas a los **perfiles de puestos** disponibles.*

Es importante aclarar, que el coordinador funcional del equipo no tiene carácter de Jefatura Técnico-Administrativa con el respecto a los integrantes y por ello, no se constituye en una jefatura real y efectiva de los mismos”. (La negrita no es del original)

La implementación de una estructura organizacional no definida a nivel Institucional puede traer repercusiones a nivel administrativo debido al incumplimiento normativo que rige la materia relacionada con estructuras organizacionales, asimismo, la asignación de roles de coordinación sobre funcionarios cuyo perfil de puesto no ejerce supervisión, podría generar el riesgo de actuaciones no apegadas dentro del marco normativo, así como la de eventuales reclamos de derechos laborales.

2. SOBRE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS PARTIDAS RELACIONADAS CON TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Se identificó que en el periodo comprendido del 2019 al 2023, en el hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, hubo una subejecución presupuestaria por el total de ₡434,094,115² en las partidas relacionadas con Tecnologías de Información y Comunicaciones, de los cuales un 47% de esta, correspondieron a las siguientes partidas según periodo:

² Ver detalle en el Anexo 1

Tabla 2
Partidas relacionadas con TIC que registran mayor subejecución
Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia
2019 - 2023

PARTIDA	DESCRIPCIÓN PARTIDA	PERIODO	MONTO ASIG TOTAL	GASTO	NO EJECUTADO	% EJECUCIÓN	% SUBEJECUCIÓN
2315	EQUIPO DE CÓMPUTO	2021	₡24,000,000	₡0	₡24,000,000	0%	100%
2159	MANT. REP. EQUIP. COMPUTO Y SIST. INFORM	2022	₡2,250,000	₡100,000	₡2,150,000	4%	96%
2159	MANT. REP. EQUIP. COMPUTO Y SIST. INFORM	2023	₡39,500,000	₡2,501,782	₡36,998,218	6%	94%
2159	MANT. REP. EQUIP. COMPUTO Y SIST. INFORM	2021	₡2,000,000	₡347,771	₡1,652,229	17%	83%
2340	EQ.PARA COMUNICACIONES	2020	₡15,870,000	₡6,526,122	₡9,343,878	41%	59%
2340	EQ.PARA COMUNICACIONES	2021	₡9,600,000	₡4,130,303	₡5,469,697	43%	57%
2122	TELECOMUNICACIONES	2022	₡40,000,000	₡23,131,024	₡16,868,976	58%	42%
2216	MAT. PROD. ELECTR.TELF.COMPUTO	2023	₡40,000,000	₡23,674,800	₡16,325,200	59%	41%
2315	EQUIPO DE COMPUTO	2020	₡193,720,000	₡116,040,292	₡77,679,708	60%	40%
2157	MANT. REP. EQUIPO COMUNICACIÓN	2021	₡11,000,000	₡6,984,083	₡4,015,917	63%	37%
2159	MANT. REP. EQUIP. COMPUTO Y SIST. INFORM	2020	₡4,000,000	₡2,620,333	₡1,379,667	66%	34%
2122	TELECOMUNICACIONES	2023	₡28,173,000	₡19,490,507	₡8,682,493	69%	31%

Fuente: Elaboración propia con información generado del Mayor Auxiliar

Como se observa, la partida 2315 “Equipo de Cómputo” es la que registra mayor porcentaje de subejecución en el 2021 con el 100% (₡24,000,000) y la 2159 “Mant. Rep. Equip. Cómputo y Sist. Inform” el 2022 con el 96% (₡2,250,000).

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.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

1. 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 (…)”.

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 (…)”.

El Ing. Roy Céspedes Garbanzo, jefe del CGI del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, al respecto en respuesta dada mediante correo electrónico, para las partidas sub ejecutadas indicó:

“Partida 2315

2020: De acuerdo con MINUTA AFC-PRES-CGI-01-2020, para el año 2020, no se realiza asignación de recursos para la cuenta 2315, pero, de acuerdo a oficio DAF-CGI-110-2021, se puede visualizar la problemática con el pedido de equipos de Cómputo a la empresa Conzultek, para lo cual se nos brindó una reserva, pero no hicieron entrega de los equipos.

2021: (...) Es una situación que se encuentran enfrentando todos los CGI's que han hecho pedidos mediante SICOP a la misma empresa, incluso mediante oficio DAF-CGI-110-2021, al licenciado Melvin Cascante Morales de la Subárea de Soporte a Usuarios, Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Para el caso de la reserva para la compra 2020CD-000031-2101 Gabinete para equipo de cómputo, es importante mencionar que no es una compra nuestra y desconocemos que servicio la ejecutó.

Partida 2159

2020: Para este caso, de las compras, de igual forma se debía solicitar a los proveedores e insistir en que facturaran los servicios brindados a este CGI, por lo que este monto que se indica pudo ser la no presentación de facturas, pero de parte de proveedores, sin embargo, según oficio MINUTA AFC-PRES-CGI-01-2020, la asignación era de ₡ 7.000.000.00.

2021: Se encuentra el contrato 2018CD-000041-2101 MPC equipo Video cómputo ₡0.5 millón., sin embargo, en su totalidad la ejecución está en manos de los encargados de Telesalud, de nuestra parte se solicitan las prórrogas, pero el dato de autorización se ha manejado con el señor Encer Guzmán, quien era la persona encargada de los equipos de Telesalud MINUTA AFC-PRES-CGI-01-2021 y DAF-CGI- 171- 2021

2022: Para este caso, en particular, se puede mencionar que, según oficio MINUTA AFC-PRESCGI-01-2022, se menciona una compra, CC-430-2021 Mantenimiento de Plotter, que no corresponde a este CGI. Ahora bien, se debe tomar en cuenta que, para el año en mención, se presenta el hackeo que afectó a la institución, por lo que ni se efectuaron compras.

2023: la compra 2016LA-000003-2101 MPC EQUIPO COMPUTO CONTRATO #1465 cuya reserva era por ₡1.51 millón y un gasto de ₡0.00, es importante mencionar que ya no tenía ningún movimiento, debido a que el contrato finalizó en el año 2020.

Para la compra 2022CD-000103-2101 SWITCHES DE ACCESO, aun no se contaba con la totalidad de los activos, por atrasos con el proveedor, e incluso el pasado 28 de abril de 2023, se recibe una solicitud de prórroga por 215 días (30 de noviembre 2023).

La caja chica VCC-71-2023 SERV. TEC. HARDWARE, pertenece al Área de Gestión Ingeniería y Mantenimiento. Lo anterior, se puede respaldar según oficios MINUTA AFC-PRES-CGI-01-2023 y DAF-CGI- 268- 2023, en la cual de nuestra parte se justifican las compras que se tienen activas y se puede notar también que la asignación no corresponde a ₡36.998.218,00, como se visualiza en el cuadro que su estimable persona nos adjunta

Partida 2340

2020: Es importante mencionar que, según MINUTA AFC-PRES-CGI-01-2020, no contaba con recursos asignados en la partida presupuestaria 2340.

2021: Según MINUTA AFC-PRES-CGI-01-2021, este CGI, no contaba con recursos asignados en la partida presupuestaria 2340.

Partida 2122

Se debe mencionar que el gasto de esta partida no se ejecuta directamente en el hospital, sino que se realiza mediante el pago de una mega factura nacional, mediante el pago automatizado de recibos públicos. Sin embargo, el pago mensual de esa mega-factura, se refleja en el presupuesto del hospital por medio de asiento de diario mensual. A la fecha no se tiene gasto en la partida, ya que el Nivel Central (Tesorería General y Sub-Área de Contabilidad Operativa) no han tramitado ni aplicado los asientos de diario correspondientes al gasto mensual actualizado. Es importante mencionar que la CCSS cuenta con un convenio de pago automatizado con el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), por medio del cual todos los teléfonos, tanto del edificio institucional como de alquileres se pagan en el Nivel Central, mediante una factura automatizada mensual.

En concordancia con lo anterior, la Tesorería General de la CCSS envía mensualmente un informe de pagos realizados de teléfonos, sin determinar la ubicación, consumo, o si corresponden al edificio institucional o a edificios alquilados. Así las cosas, se evidencia que, aunque se indica que es una cuenta de Telecomunicaciones, es referente a pago de consumo telefónico, lo anterior según oficios HCG-PRES-163-02-2022 / MINUTA AFC-PRES-CGI-01-2021

Partida 2216

Según oficio MINUTA AFC-PRES-CGI-01-2023, este CGI no tiene asignados recursos para dicha cuenta, así mismo es importante mencionar que no es una cuenta administrada por el CGI, esta es administrada por el AGIM.

Partida 2157

Según minuta AFC-PRES-CGI-01-2021, con fecha 10 de marzo de 2021: Las compras de 2020CD-000043-2101 Mantenim. Repar. Amplificadores de audio por ₡3.1 millones, VCC-76-2021 instalación sistema sonido ₡1.1 millón, no corresponde a este Centro de Gestión Informática.

Para la compra 2015LA-000044-2101 Mantenim. Repar. Eq. Telecomunicaciones ₡1.4 millón, siendo que de nuestra parte si se ejecutó, ya que, el total a pagar en cada MPC era de \$10.912.00

Así las cosas, para esta partida, se desconoce si fueron ejecutados en las compras ajenas a este CGI”.

Los Licenciados William Alvarado Fernández y Esteban Salas Granados, jefe del área Financiero Contable y jefe a,i, de la subárea de Presupuesto del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, mediante oficio HCG-AFC-0656-07-2024/HCG-PRES-631-07-2024, del 17 de julio de 2024, para las partidas sub ejecutadas indicaron:

“5Partida 2315

2020: 1) Se tenía en reserva la compra de Computadoras portátiles y de escritorio mediante Convenio Marco-SICOP por un monto ₡66.9 millones, además de la compra de impresoras multifuncionales láser por un monto de ₡3.2 millones, las cuales de acuerdo con lo indicado por AGBS se ejecutarían en el periodo 2020. Sin embargo, las facturas para la cancelación de estos equipos no llegaron para ser pagadas por lo que el recurso no se ejecutó. 2) Aunado a esto mediante oficio HCG-PRES-700-11-2020 se solicitó la aplicación de la Modificación Presupuestaria HCG-85-2020 correspondiente a Devolución de recursos en el Rubro de Maquinaria y Equipo, en la cual se solicitó un rebajo de ₡1.0 millones en esta partida para el financiamiento de una compra que por el proceso de adquisición se cancelaría en el periodo 2021. Sin embargo, está modificación no fue aplicada por parte de la Dirección de Presupuesto.

2021: (...) El bajo porcentaje de ejecución que presenta esta partida obedece a: 1- Se tenía en reserva algunas compras que no se ejecutaron debido a que las facturas no fueron presentadas a tiempo por los proveedores adjudicados: 1) Se tenía en reserva la compra bajo modalidad a demanda 2019LN-000001-000110015 computadoras portátiles y de escritorio por un monto de ₡59.52 millones, de la cual se debía mantener un fondo de reserva para eventuales pedidos, sin embargo, no se tramitaron más pedidos de esta compra.

Partida 2159

2020: 1- RESERVAS DE CONTRATOS VIGENTES CON SALDO PENDIENTE DE EJECUTARSE: las siguientes compras tienen monto reservado sin gasto: A) 2016LN-000003-2101-C1465-MANT. EQUIPO COMPUTO por ₡1.5 millones. B) 2015LA-000056-2101-OC1972-MANT. EQUIPO COMPUTO por ₡1.2 millones. C) 2016LN-000003-2101-C1468-MANT.IMPRESORAS MULTIFUNCIONALES por ₡1.0 millón. D) 2016LN-000003-2101-C1466-MANT. EQUIPO COMPUTO por ₡0.7 millón. E) 2016LN-000003-2101-C1467-MANT. ESCANER por ₡0.5 millón. F) 2018CD-000041-2101-OC2581-MANT. EQUIPO VIDEOCOLONOSCOPIO por ₡0.5 millón. G) 2018CD-000181-2101-OC2881-MPC EQ COMP RX por ₡0.4 2021: 1-RESERVAS DE CONTRATOS VIGENTES CON SALDO PENDIENTE DE EJECUTARSE: las siguientes compras tienen monto reservado sin gasto: A) 2018CD-000041-2101-OC2581-MPC EQ VIDEOCO por ₡0.5 millones. B) 2018CD-000116-2101-OC2702-MPC PIZARRAS por ₡0.5 millones. 2-Escaza cantidad de compras tramitadas por el Servicio: No se tienen otras reservas en proceso de contratación administrativa, esto porque el Servicio de Centro Gestión de Informática del hospital no Realizo otras solicitudes de compra.

2021: 1-RESERVAS DE CONTRATOS VIGENTES CON SALDO PENDIENTE DE EJECUTARSE: las siguientes compras tienen monto reservado sin gasto: A) 2018CD-000041-2101-OC2581-MPC EQ VIDEOCO por ₡0.5 millones. B) 2018CD-000116-2101-OC2702-MPC PIZARRAS por ₡0.5 millones. 2-Escaza cantidad de compras tramitadas por el Servicio: No se tienen otras reservas en proceso de contratación administrativa, esto porque el Servicio de Centro Gestión de Informática del hospital no Realizo otras solicitudes de compra.

2022: El nivel de ejecución se debe a que se tenía la reserva de la compra de caja chica de Mantenimiento

Preventivo Correctivo para equipos PACS solicitada por el servicio de CGI por un monto de ₡2.1 millones, la cual se tramitó en el mes de noviembre. Sin embargo, el proveedor al que se le compró no presentó la facturación correspondiente en el plazo establecido del periodo 2022, por lo cual estos recursos quedaron sin ejecutarse.

2023: El bajo nivel de ejecución fue por: 1-RESERVAS DE CONTRATOS VIGENTES CON SALDO PENDIENTE DE EJECUTARSE: A) la compra a demanda 2023PX 000003-2101-INFRAESTRUCTURA DE IMÁGENES MEDICAS PACTS TORRE ESTE del servicio CGI, con una asignación de ₡33,7 millones, según lo indicado por el Servicio CGI en el oficio DAF-CGI-640-2023, detalla que lo referente al pago del MPC previsto para esta compra no se ejecutara, por lo que lo reservado no se va a utilizar. No omito manifestar, que el oficio supra citado, fue recibido a finales del mes de noviembre, cuando no era posible realizar modificaciones presupuestarias. 2-ESCAZA CANTIDAD DE COMPRAS TRAMITADAS: No se tienen actualmente más compras en proceso de contratación por parte del servicio de CGI.

Partida 2340

2020: El bajo porcentaje de ejecución que presenta esta partida obedece a que mediante oficio HCG-PRES-700-11-2020 se solicitó la aplicación de la Modificación Presupuestaria HCG-85-2020 correspondiente a Devolución de recursos en el Rubro de Maquinaria y Equipo, en la cual se solicitó un rebajo de ₡9.0 millones en esta partida para el financiamiento de activos que debido a que no se logró finiquitar el proceso de compra, en el oficio HDRRACG-AGBS-1609-2020 se indicó que se ejecutarían en el periodo 2021. Sin embargo, está modificación no fue aplicada por parte de la Dirección de Presupuesto.

2021: El bajo porcentaje de ejecución que presenta esta partida obedece a: 1-Se tenía en reserva algunas compras que no se ejecutaron debido a que las facturas no fueron presentadas a tiempo por los proveedores adjudicados: 1) Se tenía en reserva la compra según demanda 2020CD-000031-2101 Equipos de sonido

Partida 2122

El bajo porcentaje de ejecución se debe al resultado de las medidas de contención del gasto y consumo de telecomunicaciones y uso del teléfono, se logró disminuir la facturación del periodo, con lo cual se contuvo el gasto de la partida. El uso cada vez más intensivo del correo electrónico, como medio de comunicación laboral, y el uso de la aplicación TEAMS, ha hecho que disminuya el uso del teléfono para las comunicaciones, lo cual ha tenido impacto en el gasto.

Partida 2216

El bajo nivel de ejecución fue por: 1) RESERVAS DE COMPRAS VIGENTES EN EJECUCIÓN CON SALDO PENDIENTE DE EJECUTARSE: A) se tiene la compra a demanda 2022LN-000037-0001102101 MATERIALES ELÉCTRICOS sin ningún gasto y con un saldo sin ejecutar de ₡27,3 millones debido a que el proveedor no presentó facturas para pago antes de la fecha de cierre del año, según el plazo de 08/12/2023 establecido institucionalmente mediante el oficio GF-4324-2023. 2) COMPRAS POR CAJA CHICA PENDIENTES DE CANCELACIÓN: VCC-1095-2023-CONTROLADOR PARA DRIVER por ₡4,5 millones, VCC-1062-2023-MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN por ₡2,9 millones y VCC-1089-2023-CABLE DE COBRE UTP por ₡0,8 millón, en ambos casos debido a que el proveedor no presentó las facturas de esas cajas chicas antes de la fecha de cierre de pago de facturas. 3)- Debido a las obras civiles que realiza el hospital con contratos con terceros, provoca que algunas áreas del hospital se encuentren cerradas y por lo cual no genera necesidad de materiales de construcción. 3)Debido a las obras civiles ejecutadas, que realiza el hospital con contratos con terceros, en las cuales el contratista contempla los materiales de construcción necesarios para las obras, lo cual provoca que no se genere un mayor gasto para compra de materiales de construcción en esta partida, sino que los materiales los asume el contratista.

Partida 2157

La ejecución obedece a: 1-RESERVAS DE CONTRATOS VIGENTES CON SALDO PENDIENTE DE EJECUTARSE: las siguientes compras tienen monto reservado sin gasto: A) 2016LN-000003-2101-C1465-MANT. EQUIPO COMPUTO por ₡1.5 millones. B) 2015LA-000056-2101-OC1972-MANT. EQUIPO COMPUTO por ₡1.2 millones. C) 2016LN-000003-2101-C1468-MANT.IMPRESORAS MULTIFUNCIONALES por ₡1.0 millón. D) 2016LN-000003-2101-C1466-MANT. EQUIPO COMPUTO por ₡0.7 millón. E) 2016LN-000003-2101-C1467-MANT.ESCANER por ₡0.5 millón. F) 2018CD-000041-2101-OC2581-MANT. EQUIPO VIDEOCOLONOSCOPIO por ₡0.5 millón. G) 2018CD-000181-2101-OC2881-MPC EQ COMP RX por ₡0.4”.

Al respecto, el área de Financiero Contable efectúa una programación de reuniones de forma trimestral en la cual asisten la jefatura del área Financiero Contable, jefatura y personal de la subárea de Presupuesto, donde hacen un análisis de las partidas presupuestarias, al respecto, en la minuta AFC-PRES-CGI-01-2023, correspondiente a la reunión del 8 de marzo de 2023, en el apartado B) se indica:

“ACUERDOS. 1) En el caso de las partidas de mantenimientos (2157 y 2159) es necesario coordinación y control del Centro de Gestión de Informática y el Servicio de Ing. Y Mantenimiento, para el seguimiento de las visitas de mantenimiento que realizan los proveedores de los contratos y hacer recordatorios sobre la obligación de los proveedores de presentar las facturas de cobro de los mantenimientos preventivos y correctivos, esto con el fin de ejecutar oportuna y adecuadamente las reservas y los recursos financieros de los contratos. 2) Se le solicita al Servicio de CGI que nos indique cuál será la proyección del gasto anual en las reservas indicadas de las compras que tiene en la partida 2157 y en la partida 2159, para el año 2023”.

Asimismo, en el apartado comentarios, se señala:

“Es necesario mantener el control del gasto, de este grupo de partidas, relacionadas al Centro de Gestión de Informática, para realizar una ejecución acorde con la asignación, o en caso contrario, hacer los ajustes necesarios y plenamente justificados, de manera que la asignación al final del presente ciclo presupuestario se cumpla con los objetivos trazados en el periodo y sobre todo, suplir las necesidades del Servicio.

Cabe señalar, que en cuanto al rubro de partidas de mantenimientos y las partidas del rubro de Maquinaria y Equipo, únicamente se pueden realizar ajustes de modificación entre ellas, esto por cuanto cuentan con restricción presupuestaria”.

Los saldos no ejecutados, señalados en la información descrita, evidencian la necesidad de reforzar 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 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.

3. SOBRE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEFINIDOS EN EL PLAN PRESUPUESTO 2024-2025

Se evidenció que el hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia mediante la elaboración del Plan de Acción 2024 – 2025 del CGI, definió únicamente cinco indicadores de gestión en la formulación del Plan Presupuesto, lo que podría no reflejar la realidad de la ejecución de las labores sustantivas realizadas por esta unidad en concordancia con las actividades definidas en el Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática.

Al respecto, en dicho Plan a pesar de las diferentes actividades sustantivas que realiza el personal que labora en el CGI, solo se definieron estos cinco indicadores:

1. Porcentaje de documentos realizados para carteles de nuevas adquisiciones
2. Cantidad de incidencias atendidas
3. Cantidad de reportes atendidos en telecomunicaciones
4. Cantidad de proyectos desarrollados
5. Cantidad de llamadas atendidas

Aunado a lo anterior para el 2024 en dichos indicadores se han asignado cantidades **por semestre**, sin que se identifique el mecanismo mediante el cual se sustenta esa definición de meta, como lo son 5,000 incidencias atendidas, 600 reportes de telecomunicaciones, 4 proyectos desarrollados, 3,000 cantidad de llamadas atendidas.

Lo anterior contrasta con las metas **anuales** definidas en el Informe de Rendición de Cuentas del CGI 2023, donde se establecen para la parte de Soporte técnico 4,187 reportes, 4,474 órdenes de trabajo, 11,727 llamadas y 4,184 soportes remotos, 12 proyectos.

La Guía de Formulación del Plan Presupuesto, señala:

“Existen unidades en la Institución (mayormente administrativas), las cuales deben incorporar en su Plan-Presupuesto una programación que refleje realmente la función administrativa sustantiva y de apoyo que ejercen.

*En cuanto a la formulación del Plan de Acción, cada jefatura de departamentos y/o servicios **debe realizar un ejercicio integral y analítico de los indicadores a formular y la meta que se fijará, de tal manera que, en este Plan, se reflejen las acciones sustantivas que se ejecutarán en los periodos siguientes, acorde con las capacidades existentes y la disponibilidad de los recursos.***

(...)

¿Qué debe contener? La programación física se compone esencialmente de metas, que se definen como los propósitos que desea alcanzar la unidad, departamentos, servicios según corresponda en el año, de acuerdo con sus recursos (financieros, humanos, estructura y equipo, entre otros).

La unidad debe programar, de acuerdo con sus capacidades, las metas que le han sido encomendadas desde los diferentes planes (PND, PEI, PTG, otros), así como aquellas que son propias de su gestión sustantiva que emanan de su análisis FODA prospectivo y análisis de capacidades, que le permitirá atender su gestión particular y ver más allá”.

El Ing. Roy Céspedes Garbanzo, jefe del CGI del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, en sesión de trabajo efectuada el 20 de junio de 2024, respecto a cómo se realiza la estimación de las metas y en que se basan para definirlo, indicó:

“Yo vengo trabajando esto desde el año 2022, yo tomé el dato de varias fuentes, les dije al personal que íbamos a implementar el planner y otras herramientas para hacer el registro de actividades, si bien se pueden dar errores, las métricas salen de esos parámetros”.

La definición de solo cinco indicadores de gestión en el Plan Presupuesto 2024-2025 del CGI, no refleja adecuadamente la diversidad y complejidad de las labores sustantivas realizadas por esta unidad. La falta de indicadores amplios y específicos puede resultar en una evaluación incompleta e inexacta del desempeño del CGI, dificultando la identificación de áreas que requieren mejoras y la demostración del valor y la eficiencia del trabajo realizado.

Asimismo, puede llevar a una subestimación de los recursos y esfuerzos necesarios para estas actividades, afectando la planificación y asignación de recursos. En última instancia, esto puede comprometer la capacidad del CGI para cumplir con sus objetivos y ofrecer un servicio eficiente y efectivo, impactando negativamente la gestión tecnológica y operativa del hospital.

4. SOBRE EL PLAN DE CONTINUIDAD

Se evidenció que el hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, dispone de un “Plan de Continuidad de la Gestión en Tecnologías de Información y Comunicaciones”, no obstante, la versión más reciente (V 6) es de febrero 2022, por lo que el mismo no se encuentra actualizado, lo que resulta relevante, considerando los cambios que se debieron realizar posterior al ciberataque del 31 de mayo del 2022.

Asimismo, en cuanto a los ensayos en la ejecución de dicho Plan, el último realizado de acuerdo con el Plan V6, fue el 11 de enero de 2019.

Aunado a lo anterior, al analizar el Plan de Continuidad V6, se identificaron las siguientes inconsistencias:

- El inventario de Servidores Físicos y Virtuales se encuentra desactualizado ya que no es coincidente con el inventario del 2024, por lo que existen equipos registrados con el sistema operativo Windows Server 2012 r2 cuyo soporte venció el 10 de octubre del 2023.
- En el apartado de Contactos Externos, se tiene información de personas que ya no son funcionarios de la Institución como es el caso del Máster Jorge Sibaja, ex jefe del área de Soporte Técnico.
- Se realizó el Calendario Anual de Ensayos para el 2022, en la cual se programaron los mismos en el II semestre de ese año, sin identificarse los resultados de estos.

Al respecto, 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 Planes de Continuidad en TIC, 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. Además, en caso de que sea necesario, el Plan podría requerir ser actualizado, para lo cual el CPC debe actualizar un formulario “Mantenimiento del Plan” (PTC014) incluido en esta guía”.

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

“El Coordinador del Plan de Continuidad deberá preparar un calendario de ensayos. Es recomendable que ese calendario este ligado con el Plan de Capacitación. Para elaborar el calendario de actividades se puede utilizar una matriz como la mostrada en el formulario “Matriz de Ensayos del Plan” (PTC010) incluida en esta guía, en la cual se coloca el tipo de ensayo a realizar y la fecha en que se llevará a cabo el mismo. Es conveniente que previo a la programación del ensayo, el CPC prepare el plan de este”.

El Ing. Roy Céspedes Garbanzo, jefe del CGI del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, al respecto en consultas efectuadas el 27 de junio de 2024 indicó:

“Referente a que si el Plan de Continuidad V6 del 2022 el más reciente, sí, es el más reciente. Al respecto, detallo la situación actual:

El Plan de Continuidad V6 del 2022 es el último plan oficialmente registrado y aprobado hasta la fecha. Este plan cuenta con el respaldo de un comité de plan de continuidad que incluye miembros del CGI de varios Hospitales Nacionales y Especializados, donde el HCG desempeña un papel fundamental. Este comité se encarga de apoyar la revisión, el llenado de plantillas y el análisis de procesos del plan de continuidad. Lamentablemente, durante el año 2023, el comité no pudo reunirse debido a circunstancias que impidieron su operación habitual.

Sin embargo, para el año 2023, se delega la tarea a varios compañeros, pero, por los tiempos de ascenso, no fue factible actualizar y revisar el Plan de Continuidad, así mismo, en el año 2023, se tuvo casos en los cuales los funcionarios a cargo del Plan, se les presentó oportunidades de ascenso en plazas vacantes en otras Unidades Programáticas y también, con las plazas vacantes de Torre Este, a la persona que se le otorgó el Plan, en una primera fase, con perfil de Analista 4 y parte de las labores era la actualización de dicho Plan, sin embargo, se presenta la misma situación, ya que el funcionario consideró tomar una oportunidad en la DTIC, el 17 de marzo de 2024 y posteriormente renuncia a la plaza el pasado 17 de junio de 2024, lo que nos lleva a buscar nuevamente a una persona en el registro de elegibles a la cual se le brinda la inducción y acompañamiento requeridos y posteriormente se le asigna al funcionario la labor del seguimiento al Plan de Continuidad.

Recientemente, durante el año 2024, se han reactivado las actividades relacionadas con el plan de continuidad. El 31 de mayo se llevó a cabo la primera reunión del comité de plan de continuidad, donde se proporcionó una explicación detallada sobre las plantillas y los procesos esenciales del plan. Durante esta sesión, se impulsó activamente la participación en la revisión de riesgos, la definición de nuevas estrategias, la consulta de referencias relevantes y la realización de ensayos preliminares para evaluar el plan de riesgos.

El 13 de junio de 2024, el área de seguridad y calidad de la información de la DTIC publicó en la web máster un fortalecimiento de los procesos de los planes de continuidad de los servicios TIC. Este fortalecimiento incluye diversas iniciativas como visitas a centros de gestión informática, simplificación de los procesos de llenado de plantillas, introducción de nuevas plantillas, análisis y optimización del proceso, así como asesoría en planes de continuidad, evaluación, recomendaciones y seguimiento. Hasta el momento, no se disponen de más detalles sobre este proceso gestionado por la DTIC.

El próximo 18 de julio de 2024, tendremos una reunión con el comité de plan de continuidad. En esta sesión revisaremos la información investigada y discutiremos las nuevas propuestas de plantillas proporcionadas por la DTIC.

Para el 05 de agosto de 2024, por parte del área de seguridad y calidad de la información de la DTIC, se brindará capacitación a las personas que tienen a su cargo el plan de continuidad, sobre las nuevas plantillas, entre otros temas”.

Respecto a los ensayos del Plan de Continuidad indicó:

“Los ensayos programados únicamente para el II semestre del año 2022 en la Matriz de ensayos del Plan V6 se debieron a una serie de circunstancias específicas. En primer lugar, durante ese año, se enfrentó un ciberataque significativo que afectó las operaciones y las funciones críticas del sistema. Este incidente requirió que las actividades del plan de continuidad se enfocaran en prioridades urgentes, como la restauración de la información esencial y la verificación de la integridad de los datos afectados.

Como consecuencia directa del ciberataque, el acceso a la información se vio suspendido temporalmente para permitir una evaluación completa de la afectación y la implementación de medidas correctivas necesarias. Esto tuvo un impacto directo en la capacidad de llevar a cabo los ensayos programados para el II semestre de 2022 según lo planeado inicialmente en la Matriz de ensayos del Plan.

Por lo tanto, los ensayos no se lograron llevar a cabo debido a las prioridades inmediatas y críticas establecidas para mitigar los efectos del ciberataque y restablecer las funciones esenciales del sistema”.

Los aspectos descritos, compromete la efectividad y relevancia de las estrategias de continuidad que deben ser implementados por la administración activa, reduciendo la capacidad del hospital para asegurar la funcionalidad continua de los servicios TIC en caso de interrupciones, lo que puede ocasionar a una respuesta inadecuada ante incidentes, poniendo 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.

5. SOBRE LA VIGENCIA DE LOS ACTIVOS TECNOLÓGICOS

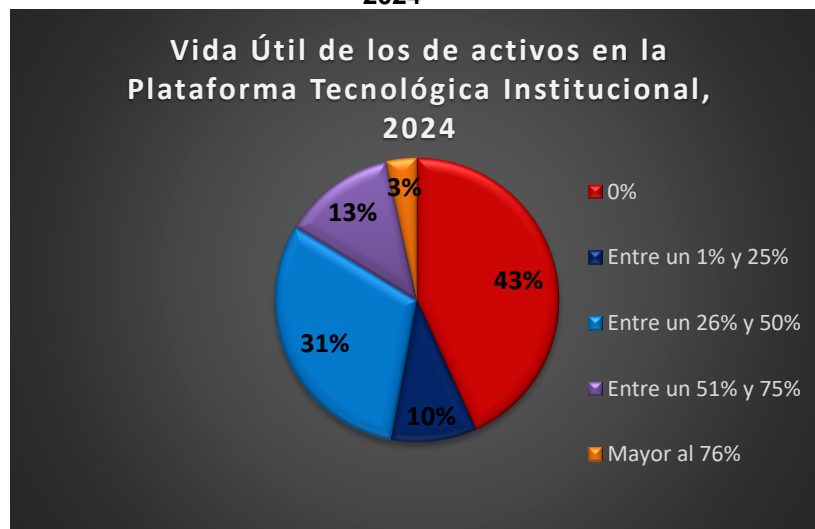
Se evidenció que de los activos que conforman el parque tecnológico³ del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, 2.485 (43%) tienen una depreciación total en su vida útil, en tanto 556 (10%) se ubican un rango entre el 1% y el 25%, 1.767(31%) están entre el 26% y 50%, según se muestra seguidamente:

Tabla N.º 3
Vida Útil de los de activos en la Plataforma Tecnológica Institucional 2024

Porcentaje de Vida Útil del activo	Cantidad de Activos
0%	2.485
Entre un 1% y 25%	556
Entre un 26% y 50%	1.767
Entre un 51% y 75%	737
Mayor al 76%	202
TOTAL	5.747

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 21 de mayo 2024.

Gráfico N.º 1
Vida Útil de los de activos en la Plataforma Tecnológica Institucional 2024



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 24 de junio 2024.

Lo anterior, según revisión de los activos registrados en el Sistema Contable Bienes Muebles (SCBM) relacionados con Tecnologías Información y Comunicaciones (TIC) del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, 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.

Aunado a lo anterior, se carece de un diagnóstico claramente definido de los equipos que se encuentran en esta condición, así como de un plan de sustitución a efectos de reemplazarlos oportunamente.

³ Se incluyen equipo de telecomunicaciones, servidores, computadores, monitores, impresoras, unidades de potencia interrumpida, telefonía IP.

En relación con lo anterior, esta Auditoría conoció el documento de Excel denominado “REGISTRO DE ACTIVOS 2022-2026 V3.xls”, el cual está compuesto por hojas que corresponden a los años 2022 al 2028, entre otras, mediante el cual se registran y controlan los equipos. Adicionalmente, se evidenció que el archivo está compuesto por tres columnas sin nombre, además de otras denominadas: “CODIGO”, “DESCRIPCION”, “PARTIDA PRESUPUESTARIA”, “CANTIDAD”, “COSTO EN COLONES”, “TOTAL”, “RAZONES DEL ORIGEN DE LA NECESIDAD”, “PRIORIDAD”, “DAR DE BAJA”, “DADO DE BAJA”; entre otras, las cuales para alguno de los años indicado contienen o no información, además, se agregan o eliminan columnas.

En virtud de lo anterior, no es posible determinar con claridad aspectos como la fecha de ingreso al inventario o la fecha de ingreso a la unidad, a efectos de establecer la depreciación de estos.

Adicionalmente, en lo que respecta al año 2022 se logra mostrar una columna denominada “RAZONES DEL ORIGEN DE LA NECESIDAD” en donde se aprecia 28 activos con vida útil en cero, de los cuales no es posible definir con certeza su nivel de prioridad para la sustitución. Además, no se evidenció información respecto al control de vida útil y sustitución de equipos para los años 2023 y 2024.

Además, en relación con los equipos activos de comunicaciones (switches), se evidenció que 9 se encuentran con 0 % de vida útil, 37 con una vida útil entre 1% y 25% y 15 entre el 26% y 50%, de un total de 79 identificados en el Sistema de Bienes Muebles, de forma tal, que 61 equipos se encuentran por debajo del 50% de su utilidad. 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

Respecto a los servidores de almacenamiento de datos y comunicación de los 22 identificados, 3 se encuentran con una vida útil de 0%, 8 están en entre un 8% y 25% y 10 se ubican entre el 51% y el 75%.

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)*

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 mismos, 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*".

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 1.2 Objetivos del SCI, indica lo siguiente:

"El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos: (...) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales.

El Ing. Roy Céspedes Garbanzo, jefe del CGI del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, en consulta efectuada el 27 de junio de 2024⁴, sobre la existencia de un plan de sustitución de activos, indicó:

"Existe un plan de sustitución, los cuales se encuentran en libros de Excel."

Además, refiere a los archivos de Excel entregados denominados: "EQUIPOS OBSOLETOS.xlsx", "REGISTRO DE ACTIVOS 2022-2026 v3-Copia.xlsx"; mismos que según se indicó anteriormente fueron analizados por este Órgano de Control.

Por ende, en la información suministrada no es posible identificar un control preciso sobre los activos en condición de vida útil obsoleta o en un porcentaje del 0%, de acuerdo con el análisis de los archivos de Excel aportados por la administración, sin poder evidenciar un plan estructural y definido para realizar la sustitución de los activos que lo requieran.

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

6. SOBRE OTRAS RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS A CARGO DEL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA

Se evidenció que el Centro de Gestión Informática del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, efectúa actividades administrativas, las cuales no se encuentran entre las acciones sustantivas definidas de conformidad con el Modelo de Organización correspondiente, las cuales se detallan seguidamente.

- Planificación, adquisición, recepción, administración, entrega y control de insumos consumibles como tintas, tóner y cintas para impresoras.
- Instalación, implementación, elaboración de estudios de mercado, justificación de contratación administrativa y mantenimiento del sistema de CCTV (Circuito Cerrado de Televisión).

⁴ Solicitud de información, entrevista 27 de julio de 2024

- Gestión administrativa de los servicios de Central Telefónica del hospital e información de pacientes, con todo su personal, activos y procesos. Actualmente tiene a su cargo 9 personas con el perfil de operador telefónico, realizando las funciones de:
 - Atención de llamadas de usuarios, para transferir llamadas a los diferentes Servicios.
 - Se realizan las llamadas correspondientes a las Disponibilidades.
 - Entrega de formularios de visitas a los médicos.
 - Voceo y localización de personal por el Equipo de Sonido.

Las actividades indicadas anteriormente implican control, supervisión y participación en contratación administrativa, van más allá del rol asesor y de apoyo en especificaciones técnicas, y no están incluidas en las acciones sustantivas definidas por el Modelo de Organización del Centro de Gestión Informática.

El Manual de normas generales de control interno para la Contraloría General de la República y las Entidades y Órganos sujetos a su Fiscalización, dispone en el capítulo IV:

“La responsabilidad por cada proceso, actividad, operación, transacción o acción organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo, según el puesto que ocupa.”

Las Normas Técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información del MICITT en su apartado III. Planificación Tecnológica Institucional señala:

“La Institución debe instaurar un modelo estratégico formal que permita establecer la dirección organizacional, iniciativas a corto, mediano y largo plazo, incorporando las necesidades y oportunidades tecnológicas que permita establecer los requerimientos al nivel tecnológico para la sostenibilidad de las operaciones institucionales, así como cambio y mejora a los recursos tecnológicos instalados y las oportunidades de crecimiento y entrega de valor público.”

Al respecto, según oficio HRRACG-AGBS-334-2015, del 13 de marzo de 2015, suscrito por el la Licda. Laura Torres Carmona, jefe Área Gestión Bienes y Servicios, del hospital en cuestión, en asunto “PEDIDOS DE TONER” lo siguiente:

“De acuerdo con nuestra conversación del día de hoy, hago petitoria formal para que, a partir del mes de abril del 2015, la Unidad de Tecnologías de información y Comunicación realice los pedidos de tóner directamente a las empresas, bajo la mecánica que se conversara y fuera acordados”

A su vez, como complemento a esta gestión, se emite el oficio CGI-2015-113 del 19 de marzo de 2015, suscrito por el Lic. Céspedes Garbanzo jefe del CGI del hospital en cuestión, comunicó al Lic. Mainor Agüero Marín, asignado a la gestión de trámite de pedidos y entrega de tóner de impresión:

“(…) Como esta labor está asignada a su persona, le solicito coordinar con la Licda. Laura Torres, para que lo instruya e indique que pasos más debe hacer para solicitar los tóneres directamente a las empresas.

A parte del proceso que ya realiza, debe pedir contenido presupuestario, autorización y enviar fax a las empresas y copia a la Jefatura del Área Gestión Bienes y Servicios a la Licda. Laura Torres, a Proveeduría y una copia de control que llevaría su persona.”

Por otra parte, en relación con la participación en las actividades de gestión de contratación de CCTV, en consulta realizada el día 27 de junio de 2024 al Lic. Roy Céspedes Garbanzo, jefe del CGI, menciona:

“De acuerdo con el oficio GIT- 0957-2018 del 27 de junio de 2018, asunto “Matriz de roles y responsabilidades del recurso físico de Tecnologías de Información y Comunicaciones, en las diferentes unidades de la Caja Costarricense de Seguro Social.”, los Centros de Gestión Informática son Asesores de dichos sistemas, por lo que tenemos cuota de injerencia en este proceso.

Ahora bien, entre el año 2017 – 2018, por instrucción de la Dirección Administrativa Financiera, el CGI asume la elaboración del proyecto para la contratación de la instalación, implementación y mantenimiento del sistema de CCTV. Desde ese momento participamos en la elaboración de estudio de mercado, justificación de la contratación administrativa, así como el ajuste de las Especificaciones Técnicas emanadas por la AISI, todo esto en conjunto con el servicio de Vigilancia del hospital, como contraparte administrativa”.

Esta Auditoría realizó análisis de la contratación N° 2024LD-000011-0001102101 referente a “Mantenimiento Preventivo y Correctivo Sistema de Video Vigilancia (CCTV) Torres Este y Obras Complementarias” tramitado en el Sistema de Compras Públicas (SICOP) por el Hospital Dr. R.A. Calderón Guardia, con el fin de verificar el grado de participación en la gestión de compra por parte del CGI de acuerdo con el cumplimiento de la normativa aplicable y pliego contrato, la cual fue declarada desierta. Se derivan las siguientes actividades:

- El Lic. Roy Céspedes Garbanzo, jefe del CGI y el Lic. Bosco Castillo Gaitán, Analista en Sistemas figuran en el rol de administrador de contrato.
- En el apartado de evaluación de ofertas, el Lic. Céspedes, figura como evaluador en dicho proceso.
- La contratación es declarada desierta.

Los controles que el CGI realiza sobre los insumos consumibles relacionados con tintas, tóner y cintas para impresoras, además de participar en la administración y gestión de los servicios de video vigilancia y central telefónica que no se incluyen en las actividades sustantivas asignadas a los Centros de Gestión Informática por el Modelo de Organización correspondiente, eventualmente provocaría la asignación recursos especializados en TI a funciones administrativas, afectando el uso eficiente de los recursos y de forma negativa el desempeño de sus responsabilidades.

Los Centros de Gestión Informática deben enfocarse en tareas esenciales, como el análisis y la planificación de necesidades de automatización, sistemas, hardware y software, la gestión de proyectos, el diseño de aplicaciones, la evaluación de resultados y la supervisión de la gestión informática dentro de su ámbito de competencia, entre otras actividades relevantes establecidas en el Modelo de Organización mencionado.

7. SOBRE LA SEGURIDAD FÍSICA DE LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA

Se evidenciaron oportunidades de mejora en materia de seguridad física y perimetral tanto del área en donde se ubica el CGI, así como áreas externas que albergan dispositivos de comunicación, servidores de tráfico y tratamiento de datos, las cuales están a cargo de esa unidad, mediante inspección física, efectuada el 06 de mayo del 2024, según se detalla a continuación.

- El Centro de Gestión Informática, se ubica en el tercer piso del edificio Mitzva el cual es alquilado. Al tener esta condición lo que experimenta el CGI y otros servicios que lo utilizan, es una adaptación a las condiciones estructurales existentes, ya que cualquier necesidad o modificación requiere una gestión compleja. Aunado lo anterior, el edificio cuenta con otros negocios particulares en sus otros pisos, particularmente, cuenta con un área comercial en la primera planta en la cual se incluyen zonas de alimentación altamente visitadas, en donde el acceso es abierto al público. Además, en esta zona se ubica el ascensor y escaleras para acceder al CGI, las cuales carecen de mecanismos de seguridad o identificación para su uso.
- La puerta de ingreso al CGI carece de acceso controlado mediante dispositivos electrónicos o de otra índole, además de bitácora de control de visitantes. La misma se ubica frente a una sala de espera de pacientes que acuden al servicio de trabajo social. (Anexo 2-Fotografía 25-26)
- No dispone de climatización adecuada, dado que el aire acondicionado no tiene cobertura total del servicio, quedando áreas sin cobertura y otras con dispositivos alternativos.
- Las instalaciones en términos generales no presentan condiciones de seguridad para los usuarios, dado que carece de salidas de emergencia, espacios amplios entre pasillos y cubículos, entre otros.
- Se pudo evidenciar en el área del CGI, almacenamiento inadecuado de activos, en el piso, sobre escritorios y mesas, esperando su distribución (Anexo 2- Fotografía 10,11,12,13)
- En las instalaciones que alberga el cuarto de servidores (datos), cuarto de telecomunicaciones, y cableado estructurado, al momento de la inspección, se evidencio que el acceso de la puerta solo contiene una cerradura de llave convencional, la existencia de cableado expuesto y en algunos casos desconectado, racks sin ningún tipo de utilización. (Anexo 2-Fotografía 1,2,3,5,7,8,19,22,24)
- En dichos cuartos de datos se observan insumos TIC colocados directamente en el suelo, con la particularidad de estar compartiendo sitio con elementos ajenos a la actividad de TI, donde se divisan tanques de control de incendios y estructura eléctrica. Además, estas instalaciones carecían de cámara de vigilancia, detector de humo y bitácora de acceso. (Anexo 2-Fotografía 4,9)
- En algunos casos los cuartos que albergan estos activos TI tienen la puerta de acceso de madera y metal con cerradura de llavín convencional. Además, no se observó la existencia de un extintor de fuego en su interior o exterior. (Anexo 2-Fotografía 18,21,23)
- Se identificaron gabinetes y racks de telecomunicaciones en lugares con un importante grado de exposición, tránsito, salas de espera, con niveles de seguridad vulnerables dado que carecen de llave, sin aire acondicionado y con el riesgo de ser víctimas de algún golpe por la posición y ubicación en la que se encuentran. Por ejemplo, están ubicados en pasillos de alto tránsito de personas, salas de espera, sobre lavamanos, rampas, recepciones, junto con otros elementos como escritorio de trabajo y equipo de limpieza. Careciendo de condiciones adecuadas para su preservación y buen funcionamiento (Anexo-Fotografía de 14,15,16,17 y 20)

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 (...)”.

La Guía de Mejores Prácticas en la Gestión de los Centros de Producción de Datos DTI-I-SI-0003, establece lo siguiente:

“Se realizó una adaptación del estándar internacional TIA 942 para establecer los requerimientos mínimos que debe contemplar un centro de producción de datos para la CCSS, para esto se dividió en 3 de niveles de complejidad los centros de producción de datos en la Institución: Baja, mediana y alta complejidad como se detalla a continuación:

Centros de Producción de datos, Mediana Complejidad, CGI Gerenciales - Hospitales Nacionales y Especializados -Sucursales

(...) Seguridad Perimetral: Registro en bitácora con aval de un funcionario informático local (...)

Cámaras de vigilancia: Cámaras con grabación por movimiento, con almacenamiento local y respaldo remoto (...)

Control de acceso electrónico: Acceso mediante tarjeta de proximidad (...)

Acceso de Terceros: El tercero, siempre debe de hacerse acompañar de un local, con el objetivo de que monitoree todas las actividades desarrolladas. - Debe de realizarse el registro de ingreso y egreso en bitácora - Nunca debe tomar videos o fotografías de las instalaciones, equipos, configuraciones, otros (...)

Puertas: - Dimensiones que permitan el paso de los equipos. - Construidas con material retardante al fuego - Cierre electrónico con apertura por tarjeta de proximidad o biométrico (valorando que el nivel de efectividad sea superior a un 80%) (...)

Condiciones Ambientales: - Aire acondicionado acorde a las recomendaciones del fabricante y la carga total de recursos en sitio (...)

Mecanismo de extinción de fuego: - Aplicar productos no líquidos, químicos que no sean corrosivos a los equipos. - Paredes y pintura retardante de fuego - A nivel de canalizaciones los materiales aislantes deben ser incombustibles y que no desprendan polvo - Los detectores de humo y de calor se deben instalar en el centro de producción y en todas las áreas anexas - Deben estar cubiertos por el sistema de alarmas local (...).

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.

El Ing. Roy Céspedes Garbanzo, jefe del CGI del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, sobre la infraestructura física tanto instalaciones de uso del personal, así como la que alberga los dispositivos tecnológicos y documentación en relación con el estado actual y su proyección a realizar modificaciones a corto o mediano plazo, indicó⁵:

“En cuanto a las instalaciones, las cuales albergan personal, para los funcionarios ubicados en Torre Este, Edificio histórico, edificio Mitzva por el momento no se vislumbra, alguna modificación a corto ni a mediano plazo”.

“Referente a la documentación, se cuenta con notas de seguimiento y de cronología de eventos, ya que, se tiene cerca de 15 años solicitando colaboración para temas infraestructura, sin embargo, para el año 2023, por medio de un presupuesto extraordinario, nos autorizan actualizar el cableado del cuarto y quinto piso de la Torre Norte, pero por recomendación de Asesoría Legal del Hospital, se debía revisar el pliego de condiciones del cartel, ya que en el anexo que envía la ACRI, se tiene que todo el documento, contiene las palabras, “obra – llave en mano”, por lo que a la luz de la nueva Ley de Contratación Administrativa, si es una compra y cuenta con estos conceptos (obra-llave en mano), debe de considerarse ciertas referencias que dictan en la ley.

Y en relación con el Clúster de Centro de Datos, también se cuenta con la documentación, en la cual se plantea desde el año 2018 la remodelación del Centro de Datos de Torre Norte, misma que ha sido rechazada, pero se intenta retomar para la próxima reunión del Licenciado Robert Picado, Sub-Gerente de Tecnologías, DTIC, para dotar del clúster mencionado, también nos encontramos a la espera de la licitación de aires acondicionados por parte del AGIM, para renovar el existente.”

Las condiciones inadecuadas del Centro de Gestión Informática pueden causar 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.

La falta de seguridad en el control de acceso puede resultar en riesgos como la infiltración de personas ajenas, la fuga de información confidencial, el acceso no autorizado a sistemas críticos y la manipulación de datos. Estos problemas pueden comprometer la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información almacenada y procesada en el centro, lo que podría tener consecuencias graves para la organización, incluyendo pérdidas financieras, daños a la reputación y problemas legales.

⁵ En respuesta a solicitud de información mediante correo electrónico del 27 de junio de 2024.

8. SOBRE DESARROLLO DE MÓDULOS Y APLICACIONES DEL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA DEL HOSPITAL DR. RAFAEL ÁNGEL CALDERÓN GUARDIA.

Se evidenció que en el hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, se han desarrollado módulos y aplicaciones para solventar necesidades de manejo de información y automatización de procesos, por parte de los servicios del centro médico, los cuales presentan debilidades relacionadas con la documentación de las fases de análisis y diseño, así como obsolescencia del lenguaje de programación utilizado, según se detalla seguidamente.

- Respecto a la obsolescencia el centro médico mantiene en funcionamiento las siguientes aplicaciones desarrolladas en visual basic 6.0, el cual carece de soporte por parte del fabricante. Aunado a lo anterior, el Centro de Gestión Informática ejecuta labores únicamente de mantenimiento sobre lo desarrollado, sin posibilidades de evolución o crecimiento de las herramientas. En ese sentido, al menos 4 de las mismas, responden a procesos incluidos en el Expediente Digital Único en Salud, por lo que su utilización está restringida a la consulta de información histórica almacenada en las bases de datos correspondientes.

Tabla 4
Aplicaciones desarrolladas en visual basic 6.0 en uso
Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia
2024

Módulo	Descripción	Servicio
CECO	Registro y control de incidencias, reportes del área de soporte técnico.	Centro Gestión informática
Archivo	Módulo de consulta de históricos internos, ya que actualmente está en funcionamiento EDUS-ARCA	Archivo
Identificación	Módulo de consulta de históricos internos, ya que actualmente está en funcionamiento EDUS-ARCA	Identificación
Dirección de Enfermería	Registro de diferentes procesos internos, trámite de extras y administración de datos del personal. Consulta de datos históricos.	Dirección de enfermería
Jefaturas de enfermería	Registro de diferentes procesos internos y administración de datos del personal de acuerdo con cada subárea	Dirección de enfermería
Nutrición	Consulta de datos históricos y registro de procesos internos no contemplados en ARCA-nutrición.	Nutrición.
Radiología	Registro y consulta de diferentes procesos internos del área	Radiología.
Planificación y compras	Consulta de registros históricos	Área Gestión Bienes y servicios
Tramites	Registro de diferentes procesos internos, trámite de extras y administración de datos del personal. Consulta de datos históricos.	Dirección administrativa financiera
Tramites_RH	Registro de diferentes procesos internos, trámite de extras y administración de datos del personal. Consulta de datos históricos.	Dirección de enfermería

Fuente: Centro de Gestión Informática, hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia. Elaboración Propia

- Aunado a lo anterior, se han desarrollado módulos web con la finalidad de automatizar procesos y facilitar el acceso y procesamiento de la información, según se muestra seguidamente:

Tabla 5
Módulos en uso
Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia -2024

Modulo	Descripción	Servicio
Administrativo Terapia endovascular	Módulo administrativo para el control de acceso al Módulo web de inventario y facturación terapia endovascular.	Terapia endovascular, vascular periférico, rayos x, neurocirugía.
Terapia endovascular	Administración de insumos y facturación de procedimientos	Terapia endovascular, vascular periférico, rayos x, neurocirugía.
Administrativo Web CGI	Administrativo interno para manejo de accesos a módulos locales en menú de aplicaciones	Centro Gestión informática
Administración informes Auditoría y Correspondencia	Módulo interno para la administración de recepción y entrega de fechas, destinatarios.	Dirección administrativa financiera
Bitácora Farmacia	Administración y registro de eventos	Farmacia
Bitácora Mantenimiento	Administración y registro de eventos	Mantenimiento
Bitácora Nutrición	Administración y registro de eventos	Nutrición
Directorio Telefónico interno	Administración y consulta del directorio interno telefónico	Central telefónica
Menú de Aplicaciones web	Para el acceso a diferentes links de sistemas CCSS, así como informes locales.	Centro Gestión informática
Consulta de biopsias y citologías Patología	Modulo para la consulta de datos históricos, ya que actualmente se implementó el ARCA PATOLOGIA, los datos históricos son consultados por los servicios y algunas unidades programáticas.	Patología
Clep	Administración de información de las necesidades de capacitación de los diferentes servicios internos, generando informes para la toma de decisiones.	Dirección médica
Administración y solicitudes ARS	Para que los servicios realicen y consulten elegibilidades de funcionarios para un puesto específico, de acuerdo a sus necesidades internas.	Recursos Humanos
Supervisores de enfermería	Los supervisores realizan un reporte de la situación general de los servicios de consulta externa y hospitalización, para la visualizan de datos y toma de decisiones.	Dirección enfermería
Eventos adversos enfermería	Registro y consulta de los diferentes eventos adversos que surgen a diario en la administración y cuidado de pacientes hospitalizados, para la toma de decisiones y generación de informes.	Dirección enfermería

Fuente: Centro de Gestión Informática, hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia. Elaboración Propia

De los módulos anteriores, la administración aportó la documentación que sustenta la etapa de análisis y diseño únicamente de los correspondientes a Módulo CLEP y Supervisión de Enfermería.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, emitidas por el MICITT, establece en su apartado X Desarrollo, Implementación y Mantenimiento de Sistema de Información establece;

“La Unidad de TI debe aplicar practicas formales que permitan ejecutar un proceso consistente para la definición de requerimientos, diseño, adquisición y/o desarrollo, realización de pruebas, migración de datos e información, aprobación, integración de conocimiento e inteligencia de negocios y puesta en marcha de las soluciones, con el fin de asegurar que la institución cuente con sistemas de información y aplicaciones que permitan gestionar adecuadamente la información requerida.

La Unidad de TI debe asegurar la disponibilidad de estándares para programación, gestión de la calidad del software en desarrollo o mantenimiento, cambios por excepción y/o emergencia, llevando un adecuado control de cambios y versiones.”

Al respecto el Modelo de Organización de Centros de Gestión Informática en su apartado Gestión Técnica establece:

“Diseñar e implementar, previa autorización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, sistemas de información y aplicaciones automatizadas en su ámbito de competencia, con fundamento en las necesidades, las políticas, las normas y los estándares vigentes con la finalidad de agilizar los procesos operativos y colaborar en la toma de decisiones.”

Respecto a la utilización de aplicativos desarrollados con un lenguaje de programación obsoleto y que carece de mantenimiento y soporte por parte del fabricante, expone al centro médico a riesgos en el acceso a la información almacenada en las bases de datos, de seguridad en el acceso o de ausencia de mejoras. Además de afectar eventualmente el rendimiento y estabilidad. Además, con la condición descrita, no es posible plantear mantenimiento del código fuente o agregar nuevas funciones.

En ese contexto, es necesario indicar además que varias de las herramientas en esta condición están relacionadas con procesos ya incluidos en el EDUS, por lo tanto, su utilización se restringe únicamente a la consulta de datos históricos almacenados con anterioridad.

Por otra parte, el desarrollo de módulos web para la automatización de labores operativas de los servicios debe contemplar la elaboración de la documentación que lo respalde, a efectos de asegurar su consulta y uso en caso de requerir se ajustes o modificaciones.

9. SOBRE LA SUPERVISIÓN EJERCIDA POR LA JEFATURA DEL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA A LAS LABORES DE LOS FUNCIONARIOS A SU CARGO

Se evidenciaron debilidades en los mecanismos de supervisión y control efectuadas por la jefatura del Centro de Gestión Informática al desarrollo de las actividades de los funcionarios a su cargo, al respecto, esta Auditoría tuvo conocimiento de la utilización de las siguientes herramientas de control:

- Sistema Control Equipo de Cómputo (CECO): Fue desarrollada de forma local con la finalidad de controlar la totalidad de los equipos TI del centro médico, así como registrar la atención de solicitudes de soporte técnico que afectan esos equipos. El sistema fue desarrollado en lenguaje de programación Visual Studio 6.0 el cual no tiene soporte por parte del fabricante dado que corresponde a una versión tecnológicamente superada.

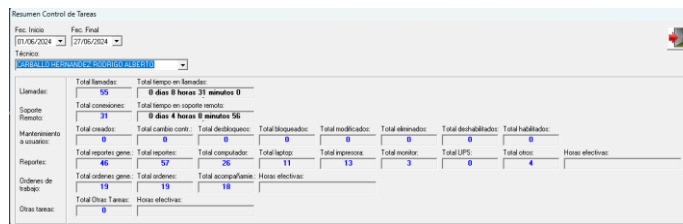
El proceso de atención de la solicitud de soporte técnico se inicia mediante una llamada telefónica que es atendida por un funcionario de la subárea, el cual procede a la inclusión de los datos relacionados a la solicitud y clasifica de acuerdo con su conocimiento y experiencia el tipo de atención a dar sea telefónica, remota o presencial.

Con base en la clasificación anterior, se asigna la atención a técnico, quien procede con las labores asignadas y posteriormente registra las observaciones relacionadas y cierra el caso.

El sistema mencionado no permite el registro de los tiempos dedicados a cada actividad.

Respecto a la productividad, el sistema permite visualizar un reporte parametrizado por fechas de inicio y final, así como técnico, el cual muestra el total de llamadas atendidas, total de conexiones para soporte remoto, total de mantenimiento a usuarios, total de reportes de diversos tipos, total de ordenes de trabajo atendidas, y otras tareas, como se muestra en la siguiente imagen.

Imagen 1
Informe de control de producción CECO
Hospital Dr. Rafael Angel Calderón Guardia
2024



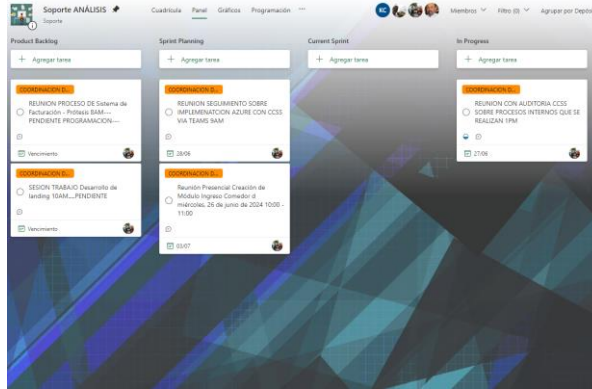
Resumen Control de Tareas									
Fec. Inicio		Fec. Final							
01/01/2024		31/12/2024							
Técnico: <input type="text" value="JOSPHABENSONMORALESGONZALEZ"/>									
Uso de llamadas:	Total llamadas:	Total tiempo en llamadas:							
	95	0 días 0 horas 31 minutos 0							
Soporte remoto:	Total conexiones:	0 días 4 horas 0 minutos 56							
Mantenimiento a usuarios:	Total creados:	Total cambios cont:	Total desbloques:	Total bloqueados:	Total modificados:	Total eliminados:	Total deshabilitados:	Total habilitados:	
	0	0	0	0	0	0	0	0	
Reportes:	Total reportes genes:	Total reportes:	Total computadores:	Total laptops:	Total impresoras:	Total monitores:	Total UPS:	Total otros:	Horas efectivas:
	46	57	26	11	13	3	0	4	
Ordenes de trabajo:	Total ordenes genes:	Total ordenes:	Total acompañame:	Horas efectivas:					
	19	19	19						
Otras tareas:	Total Otras Tareas:	Horas efectivas:							
	0								

Se debe señalar que el reporte mencionado no es exportable a otra aplicación, por tanto, para la elaboración del reporte final, la jefatura traslada de forma manual los datos de cada funcionario a una plantilla de Excel para su presentación y discusión con la jefatura del CGI.

Aunado a lo anterior, el CGI ha iniciado la implementación de un formulario de solicitud de soporte técnico por medio de un Share Point, en el cual el reporte se incluye de forma directa por parte del usuario afectado.

- Microsoft Planner: Esta herramienta está incluida en la suite de Office 365, es utilizada para el control de las actividades de las subáreas de análisis y desarrollo, bases de datos y servidores y seguridad informática. El proceso para el control de inicia con la creación de una actividad por parte el coordinador y el funcionario asignado es responsable de su mantenimiento y gestión. Adicionalmente, cada funcionario elabora un reporte mensual que es remitido a la jefatura. Según se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 2
Planner de control de producción
Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia
2024



- Respecto al control de los funcionarios de la central telefónica, se ha establecido un archivo Excel, constituido por las columnas: Día, Total Llamadas, Total Voceos, Hojas Disp., Hojas de Visita, Otros; el cual es llenado diariamente por los funcionarios y revisado de forma periódica por la jefatura. Según se muestra seguidamente.

Imagen 3
Excel de control de producción
Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia
2024

DUNIA FERNANDEZ DELGADO										
106150449										
2:00 pm a 10:00 pm										
Día	Total Llamadas	Total Voceos	Hojas Disp.	Hojas de Visita	Otros	Día	Total Llamadas	Total Voceos	Hojas Disp.	Hojas de Visita
1						16	546	248	4	2
2						17	417	60	3	3

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, emitidas por el MICITT, establece en su apartado 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 practicas 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.” (Lo resaltado no corresponde al original)*

Al respecto 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 de este 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.)

Respecto a la utilización del CECO el Ing. Céspedes Garbanzo, jefe del Centro de Gestión Informática, indicó⁶:

“La herramienta es bastante viejita, nos da mucho aporte en cuanto al control de las atenciones de los equipos TI como tal, estamos hablando de computadores, monitores, impresoras, software de ofimática, software Windows y demás, nos permite ese control cuando los usuarios no llaman.

Es una herramienta muy viejita y queremos modernizarla, pero con las restricciones de desarrollo que tenemos desde el nivel central es complicado, hemos estamos experimentando con PHP para visualizar la migración a una herramienta más moderna que nos facilite el control, pero de momento estamos con esta en producción.”

Sobre el procedimiento para ingreso de un reporte de llamada de solicitud de soporte técnico, el Ing. Céspedes Garbanzo, señaló:

“Los compañeros al recibir una llamada telefónica ingresan y hacen un reporte diario, ese reporte consiste en la incidencia que se está dando. Incluye una clasificación inicial por origen del equipo en HCG, COVID-19 o EDUS, además se clasifica de acuerdo con el nivel de urgencia en alta media o baja de la atención, por ejemplo, si es una llamada de la parte administrativa su prioridad será menor a un reporte desde el servicio de emergencias. por tipo de equipo, tipo de reporte (si se atenderá de forma remota, presencial y otra), el servicio que reporta y la descripción de problema que se está presentando. Y finalmente las observaciones del compañero que atiende la incidencia. Lo anterior nos produce un reporte en tiempo real de cómo se está comportando la producción del día”.

Además, añadió que para el área de soporte se tiene en el sistema el reporte denominado “Productividad”, que permite controlar con diversas variables, la cantidad de casos atendidos en un periodo específico, para cada funcionario. No obstante, no se ha desarrollado de forma tal que permita determinar en detalle el tiempo dedicado a cada actividad.

⁶ En sesión de trabajo realizada mediante la plataforma institucional TEAMS el 20 de junio de 2024.



Adicionalmente, sobre el informe mensual de producción de la subárea, el Ing. Céspedes Garbanzo, indicó:

“El coordinador me debe pasar el reporte en Excel, podría obtenerlo de la base de datos, pero mi interés es que se vean y revisen los números, de forma que si se ve una anomalía podamos conversarlo y buscarle una solución.”

En ese contexto, la multiplicidad de herramientas utilizadas para el control de las labores efectuadas por los funcionarios del centro de gestión informática constituye eventualmente un elemento que dificultaría la verificación efectiva del cumplimiento de las actividades asignadas, así como el análisis de resultados y la detección de desviaciones en el desarrollo de la gestión, esto por cuanto los diversos mecanismos no permite la generación de un reporte unificado de las subáreas que lo conforman.

Aunado a lo anterior, el sistema utilizado para el control de las actividades y llamadas de soporte técnico está desarrollado en un lenguaje de programación obsoleto y que no cuenta con respaldo de parte del fabricante, además carece de mantenimiento por parte del CGI, lo que eventualmente ocasionaría que dicha herramienta deje de funcionar y no se ejecute el control de las actividades respectivas.

Además, la generación del reporte de producción requiere la participación del jefe de subárea lo que debilitaría elementos de control interno, al facilitar la manipulación de los datos de cada funcionario.

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.

En ese contexto, se han identificado debilidades de control interno en la gestión del CGI del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia en aspectos relacionados con: estructura organizacional, ejecución presupuestaria, indicadores de gestión, vigencia de activos tecnológicos, responsabilidades administrativas, seguridad física, sustantivas y supervisión de las actividades de los funcionarios.

Al respecto, el establecimiento de una estructura organizacional no definida a nivel Institucional puede traer repercusiones a nivel administrativo debido al incumplimiento normativo que rige la materia relacionada con estructuras organizacionales, asimismo, la asignación de roles de coordinación sobre funcionarios cuyo perfil de puesto no ejerce supervisión, podría generar el riesgo de actuaciones no apegadas dentro del marco normativo, así como la de eventuales reclamos de derechos laborales, lo que eventualmente afectaría los recursos institucionales.

En relación con la ejecución de los presupuestos, se debe indicar que la supervisión y seguimiento de la gestión asegura su uso adecuado en el plazo establecido, en la situación actual de infraestructura del centro médico esta condición puede resultar vital considerando posibles disminuciones en la asignación futura, como resultado de la no ejecución de los montos totales. 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.

Adicionalmente, el diagnóstico de equipos cuya vida útil sea agotado, así como la planificación y ejecución de planes de sustitución asegura que la prestación de los servicios se realice de forma fluida y sin afectación, de conformidad con los objetivos planteados para la satisfacción de los asegurados.

Aunado a lo anterior, la carencia de condiciones de seguridad física que restrinjan o controlen en acceso a personas ajenas a las labores que ahí se ejecutan es un elemento a considerar dado su ubicación en un edificio rentado y que tiene en el primer piso locales comerciales de alta visitación, mismo en el cual se encuentra el ascensor de acceso al CGI y al servicio de trabajo social del centro médico, constituyendo un riesgo de intrusión no autorizada a centro de gestión informática, dado que carece de mecanismos de control automatizados o de otro tipo.

Finalmente, es necesario señalar que el CGI dispone de múltiples herramientas automatizadas para asegurar el cumplimiento de las actividades asignadas a los funcionarios, así como para tomar decisiones relacionadas a su gestión; lo que eventualmente permitiría un uso inadecuado de los recursos asignados. Aunado a lo anterior, se han asignado tareas de planificación, adquisición y administración de insumos cuya naturaleza, en principio correspondería a otras áreas.

RECOMENDACIONES

AL LIC. JOSUÉ CERDAS CASTILLO, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN EL CARGO

1. Analizar en conjunto con la jefatura del Centro de Gestión Informática, la actual estructura organizacional y el organigrama del CGI, de tal forma que se valore el cumplimiento normativo en la implementación de esta estructura, los riesgos que presentan la asignación de roles de coordinación en funcionarios con perfiles que no poseen funciones de supervisión según el Manual Descriptivo de Puestos y otros aspectos que se consideren necesarios, de tal forma que se realice una actualización del organigrama, ajustándose a la normativa vigente en materia de estructuras organizacionales y funcionales, lo anterior de acuerdo a lo señalado en el hallazgo 1.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización, en un **plazo de tres meses**, la documentación del análisis efectuado y la actualización del organigrama correspondiente.

2. Llevar a cabo en conjunto con la jefatura del Centro de Gestión Informática y los funcionarios que estime pertinente, una hoja de ruta donde se oriente al CGI a una adecuada formulación y seguimiento del Plan Presupuesto, de tal forma que se considere el control periódico de las partidas presupuestarias para evitar porcentajes de subejecución importantes, definición adecuada de indicadores de gestión, objetivos y metas acorde a la realidad de las actividades sustantivas que se desarrollan en esa unidad, lo anterior de acuerdo con lo descritos en los hallazgos 2 y 3 del presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización, en un **plazo de cuatro meses**, la documentación correspondiente a la hoja de ruta definida que contemple como mínimo los aspectos anteriormente mencionados.

3. Valorar la pertinencia de la gestión relacionada con la planificación adquisición y administración de tintas, tonner y cintas para impresora, así como su participación en la contratación relacionada con el sistema de CCTV en aspectos que sobrepasan su rol técnico, que actualmente realiza el Centro de Gestión Informática, dado que, de conformidad con el Modelo de Organización de Centros de Gestión Informática, esta no es una actividad sustantiva de esa unidad. En virtud del análisis efectuado, establecer la pertinencia de trasladar esta gestión al servicio técnico correspondiente. De conformidad con lo desarrollado en el hallazgo 7 del presente estudio.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitir a este Órgano de Fiscalización, en un **plazo de 6 mes**, los resultados de la valoración efectuada.

4. Valorar la pertinencia de la gestión relacionada con la central telefónica e información de pacientes, en aspectos tales como: administración del personal, control de producción y otros que en principio corresponden a una jefatura real y efectiva, que actualmente realiza el Centro de Gestión Informática, dado que, de conformidad con el Modelo de Organización de Centros de Gestión Informática, esta no es una actividad sustantiva de esa unidad. En virtud del análisis efectuado, establecer la pertinencia de trasladar esta gestión al servicio correspondiente. De conformidad con lo desarrollado en el hallazgo 7 del presente estudio.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitir a este Órgano de Fiscalización, en un **plazo de 6 mes**, los resultados de la valoración efectuada.

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 diagnosticada. Lo anterior de conformidad con el hallazgo 8 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.

AL LIC. ROY CÉSPEDES GARBANZO, EN SU CALIDAD DE JEFATURA DEL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

6. Llevar a cabo la actualización correspondiente del Plan de Continuidad, de tal forma que se documente la información vigente, se actualicen los diversos inventarios, los contactos en casos de siniestros, y demás información que previa revisión consideren debe de ser actualizado, para evitar la materialización de riesgos ante la presencia de algún evento que afecte la continuidad de los servicios. Asimismo, se desarrolle el cronograma de ensayos correspondientes que abarque el presente año, lo anterior de acuerdo con lo señalado en el hallazgo 4 del presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización, en un **plazo de 6 meses**, la documentación del análisis efectuado y la actualización del cronograma correspondiente.

7. 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 6 del presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitir a este Órgano de Fiscalización, en un **plazo de 9 meses**, el plan de sustitución, así como evidencias documentales de su implementación, considerando su progreso de acuerdo con los procesos institucionales.

8. Desarrollar la documentación técnica de los módulos desarrollados con la finalidad de automatizar el acceso y gestión de información local operativa, de conformidad con la normativa institucional vigente, según lo descrito en el hallazgo 8 del presente informe, en aquellos casos en los que la tecnología utilizada para su desarrollo no sea obsoleta. En caso contrario, valorar el establecimiento de un proceso de migración a nuevas herramientas, considerando que no se encuentren incluidas en los sistemas institucionales en uso o en desarrollo.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitir a este Órgano de Fiscalización, en un **plazo de 4 meses**, la documentación técnica de los módulos en funcionamiento en el centro médico.

9. Desarrollar una estrategia que permita la unificación de los diversos mecanismos de control para la supervisión y evaluación de las labores encomendadas de los funcionarios a su cargo, considerando las condiciones específicas detalladas en el hallazgo 9 del presente informe, relacionadas con la obsolescencia del CECO y las dificultades para su integración con las otras herramientas utilizadas. Lo anterior, con la finalidad de implementar un mecanismo de control unificado que facilite la toma de decisiones relacionadas con la gestión del personal

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitir a este Órgano de Fiscalización, en un **plazo de 6 meses**, análisis efectuado, así como evidencias documentales de la estrategia a desarrollar.

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 9 de agosto de 2024, de conformidad con la convocatoria efectuada mediante oficio AI-1230-2024 del 5 de agosto de 2024.

En el comentario participaron los funcionarios Dr. Tania Jiménez Umaña, directora general a.i., Dr. Víctor Sequeira Rodríguez, subdirector general, Lic. Josué Cerdas Castillo, director administrativo financiero, Licda. Laura Torres Carmona, subdirectora administrativa financiera, Ing. Roy Céspedes Garbanzo, jefe del centro de gestión informática, todos del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

Al respecto emitieron los siguientes comentarios y observaciones:

Observaciones sobre las Recomendaciones:

Sobre la recomendación 1:

La Licda. Torres Carmona solicita una aclaración sobre el entregable de la recomendación. Se procede a indicar que el entregable corresponde a los resultados del análisis efectuado sobre la estructura funcional del CGI. **Se aceptan los términos y el plazo de la recomendación.**

Sobre la recomendación 2:

El Ing. Céspedes Garbanzo, indicó que en algunas de las cuentas presupuestarias se tiene la participación de otros servicios, por lo que el control no es totalmente responsabilidad del CGI. **Se aceptan los términos y el plazo de la recomendación.**

Sobre la recomendación número 3:

El Lic. Cerdas Castillo, solicita ampliar el plazo a **6 meses** ya que debe de elevar las consultas a los entes institucionales pertinentes, así como el análisis del manejo del tema por los otros centros médicos y lograr obtener el mejor criterio posible para su implementación.

Sobre la recomendación número 4:

El Lic. Cerdas Castillo, solicita ampliar el plazo a **6 meses** ya que debe de elevar las consultas a los entes institucionales pertinentes, así como el análisis del manejo del tema por los otros centros médicos y lograr obtener el mejor criterio posible para su implementación.

Sobre la recomendación número 5:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

El Lic. Cerdas Castillo indicó respecto al edificio donde se ubica el CGI, se ha iniciado un proceso de negociación con el dueño dado que está por vencer el arrendamiento, en ese contexto, se solicitarán las mejoras que se requieran. **Se aceptan los términos y el plazo de la recomendación.**

Sobre la recomendación número 6:

El Ing. Céspedes Garbanzo solicitó modificar el plazo de la recomendación a **6 meses.** Lo anterior, considerando que la DTIC ha presentado una nueva metodología de elaboración del Plan de Continuidad.

Sobre la recomendación número 7:

La Licda. Torres Carmona solicitó modificar el plazo de la recomendación a **9 meses.** Dado que se requiere la elaboración del plan de sustitución que incluye equipos de computo y otros que dan soporte a la infraestructura TIC de centro médico.

Sobre la recomendación número 8:

Se aceptan los términos y el plazo de la recomendación.

Sobre la recomendación número 9:

Se aceptan los términos y el plazo de la recomendación.

Los cambios solicitados fueron considerados e incluidos en el presente informe.

ÁREA AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Ing. Alexander Araya Mora
Asistente de Auditoría

Ing. Encer Guzmán Cruz
Asistente de Auditoría

Ing. Leonardo Fabio Díaz Porras
Asistente de Auditoría

Ing. Rafael Ángel Herrera Mora, jefe
Área

RJS/RAHM/LFDP/AAM/EGC/lbc

ANEXO 1

Ejecución presupuestaria en partidas relacionadas con TIC, periodo 2019 – 2022, hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

2122 TELECOMUNICACIONES

Num_Periodo	Monto Asig Total	Mon_Gasto	No Ejecutado	% Ejecución	% Subejecución
2019	₡38,600,000	₡31,946,628	₡6,653,372	83%	17%
2020	₡53,116,500	₡46,828,503	₡6,287,997	88%	12%
2021	₡42,350,000	₡32,859,287	₡9,490,713	78%	22%
2022	₡40,000,000	₡23,131,024	₡16,868,976	58%	42%
2023	₡28,173,000	₡19,490,507	₡8,682,493	69%	31%

**MANT. REP. EQUIPO
2157 COMUNICACIÓN**

Num_Periodo	Monto Asig Total	Mon_Gasto	No Ejecutado	% Ejecución	% Subejecución
2019	₡14,000,000	₡9,796,180	₡4,203,820	70%	30%
2020	₡11,000,000	₡8,738,764	₡2,261,236	79%	21%
2021	₡11,000,000	₡6,984,083	₡4,015,917	63%	37%
2022	₡18,000,000	₡17,742,872	₡257,128	99%	1%
2023	₡20,000,000	₡15,728,050	₡4,271,950	79%	21%

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

Num_Periodo	Monto Asig Total	Mon_Gasto	No Ejecutado	% Ejecución	% Subejecución
2021	₡120,000,000	₡89,924,193	₡30,075,807	75%	25%
2020	₡100,000,000	₡99,968,109	₡31,891	100%	0%
2022	₡47,000,000	₡41,757,688	₡5,242,312	89%	11%
2023	₡40,000,000	₡23,674,800	₡16,325,200	59%	41%
2019	₡38,000,000	₡37,970,982	₡29,018	100%	0%

2315 EQUIPO DE COMPUTO

Num_Periodo	Monto Asig Total	Mon_Gasto	No Ejecutado	% Ejecución	% Subejecución
2019	₡26,485,700	₡26,416,252	₡69,448	100%	0%
2020	₡193,720,000	₡116,040,292	₡77,679,708	60%	40%
2021	₡24,000,000	₡0	₡24,000,000	0%	100%
2022	₡80,750,000	₡80,749,818	₡182	100%	0%
2023	₡41,500,000	₡39,884,043	₡1,615,957	96%	4%

2340 EQ.PARA COMUNICACIONES

Num_Periodo	Monto Asig Total	Mon_Gasto	No Ejecutado	% Ejecución	% Subejecución
2019	₡15,008,100	₡14,928,504	₡79,596	99%	1%
2020	₡15,870,000	₡6,526,122	₡9,343,878	41%	59%
2021	₡9,600,000	₡4,130,303	₡5,469,697	43%	57%
2022	₡3,821,000	₡3,320,476	₡500,524	87%	13%
2023	₡3,600,000	₡3,011,961	₡588,039	84%	16%

2223 OTROS REPUESTOS

Num_Periodo	Monto Asig Total	Mon_Gasto	No Ejecutado	% Ejecución	% Subejecución
2019	₡668,177,000	₡668,059,633	₡117,367	100%	0%
2020	₡1,236,000,000	₡1,177,397,501	₡58,602,499	95%	5%
2021	₡802,000,000	₡801,357,082	₡642,918	100%	0%
2022	₡1,328,280,000	₡1,272,622,179	₡55,657,821	96%	4%
2023	₡1,896,000,000	₡1,877,029,853	₡18,970,147	99%	1%

2225 UTILES Y MATER.DE OFICINA

Num_Periodo	Monto Asig Total	Mon_Gasto	No Ejecutado	% Ejecución	% Subejecución
2019	₡40,056,000	₡37,496,952	₡2,559,048	94%	6%
2020	₡12,000,000	₡9,745,257	₡2,254,743	81%	19%
2021	₡27,000,000	₡18,598,965	₡8,401,035	69%	31%
2022	₡23,000,000	₡15,619,405	₡7,380,595	68%	32%
2023	₡47,725,500	₡44,998,802	₡2,726,698	94%	6%

ANEXO 2

Fotografías correspondientes a inspección física, efectuada el 06 de mayo del 2024, en las áreas que albergan instalaciones a cargo del Centro de Gestión Informática:

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

Fotografía 7	Fotografía 8	Fotografía 9
		
Fotografía 10	Fotografía 11	Fotografía 12
		

<p align="center">Fotografía 13</p> 	<p align="center">Fotografía 14</p> 	<p align="center">Fotografía 15</p> 
<p align="center">Fotografía 16</p> 	<p align="center">Fotografía 17</p> 	<p align="center">Fotografía 18</p> 
<p align="center">Fotografía 19</p> 	<p align="center">Fotografía 20</p> 	<p align="center">Fotografía 21</p> 

Fotografía 22	Fotografía 23	Fotografía 24
		
Fotografía 25	Fotografía 26	
		