



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

**ATIC-134-2015**  
**15-06-2015**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se realizó según el Plan Anual Operativo 2015 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la *“Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Sucursal de Ciudad Quesada”*.

Los resultados del estudio han permitido evidenciar que la Sucursal de Ciudad Quesada presenta debilidades a nivel del perfil profesional en su recurso humano de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Aunado a esto, se determinó la ausencia de mecanismos de control para determinar la producción de las funciones sustantivas en Tecnologías de Información y Comunicaciones realizadas por el encargado de informática de la Sucursal de Ciudad Quesada.

Por otra parte, el presente informe detectó oportunidades de mejora en relación con los activos de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Sucursal supra citada. Lo anterior por cuanto se detectaron inconsistencias como activos ubicados que se encuentran registrados en el SCBM con otra unidad programática, que no están en uso y que carecen de criterios para dar de baja, así como un equipo de cómputo que no ha sido registrado en el Sistema Contable de Bienes y Muebles.

En ese mismo orden de ideas, este Órgano Fiscalizador evidenció el uso de la aplicación informática libre llamada Spark, la cual no se encuentra en el listado oficial de software libre y gratuito autorizado por la CCSS. Además, en relación con los usuarios de red registrados en el Directorio Activo, se detectaron siete cuentas de red con funcionarios que no pertenecen a la Sucursal supra citada.

Referente al Plan de Continuidad de TIC se detectaron debilidades como plantillas que se encuentran incompletas y desactualizadas, así como la ausencia de ensayos que no se documentan, además, se evidenció en los procedimientos de recuperación que no se realizaron las pruebas correspondientes en los períodos de abril y diciembre del año 2014.

Finalmente, se determinaron oportunidades de mejora en el tema de seguridad física ya que se detectaron aspectos como el marco de la puerta y los llavines externos que no son de seguridad, extintores ubicados en zonas no recomendables, acumulación de objetos indebidos que pueden comprometer el funcionamiento de los equipos de cómputo, entre otros.



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

ATIC-134-2015  
15-06-2015

## ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

### EVALUACIÓN INTEGRAL GERENCIAL DE LA SUCURSAL DE CIUDAD QUESADA TEMA: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se efectuó en atención al Plan Anual Operativo del 2015 para el Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Sucursal de Ciudad Quesada.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar el perfil profesional del personal de Informática de la Sucursal de Ciudad Quesada.
- Verificar el cumplimiento de las normas y políticas vigentes en materia de seguridad física y lógica del Área de Gestión Informática de la Sucursal de Ciudad Quesada.
- Revisar la administración del inventario de tecnologías de información y comunicaciones de la Sucursal de Ciudad Quesada.
- Revisar el Plan de Continuidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de la Sucursal de Ciudad Quesada.

#### ALCANCE

El estudio comprende la revisión de las actividades sustantivas del Área de Gestión Informática de la Sucursal de Ciudad Quesada, además de otras acciones ejecutadas por la Sucursal en materia de TIC. El período de la evaluación corresponde de enero 2014 a abril 2015, ampliándose en aquellos aspectos que se consideró necesario. Aunado a esto, es importante mencionar que este estudio contempló los siguientes temas:

- Seguridad física.
- Seguridad lógica.



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

- Revisión del Directorio Activo.
- Revisión del inventario de activos TIC.
- Obsolescencia tecnológica de los activos de TIC.
- Revisión del Plan de Continuidad de TIC.

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

## METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, se desarrollaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Aplicar entrevistas a los siguientes funcionarios:
  - ✓ Ing. Eliomar Morales Rodríguez, Encargado del Área de Informática de la Sucursal de Ciudad Quesada.
  - ✓ Lic. Guillermo Rojas Zapata, CGI de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.
  - ✓ Licda. Marilyn Durán Miranda, Encargada de activos de la Sucursal de Ciudad Quesada.
- Análisis de la base de datos del SCBM (Sistema Control Bienes y Muebles), mediante ejecución de consultas para determinar la vida útil de los equipos de cómputo y el inventario de activos de TIC de la Sucursal de Ciudad Quesada.
- Revisión y análisis de los usuarios de red, equipos de cómputo y servidores registrados en el directorio activo de la Sucursal de Ciudad Quesada.
- Análisis de la base de datos del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), mediante ejecución de consultas para revisar la asignación de los usuarios y perfiles a los funcionarios de la Sucursal de Ciudad Quesada.
- Inspección física de las instalaciones que comprenden el Centro de Gestión Informática.

## MARCO NORMATIVO

- Ley N°. 8292 – Ley General de Control Interno, CR.
- Reglamento General de Higiene y Seguridad en el Trabajo.
- Normas Técnicas para la Gestión y Control de Tecnologías de Información, CGR.
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) N° R-CO-9-2009.
- Normas Institucionales de Seguridad Informática.



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

- Normas Institucionales de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- Políticas de Seguridad Informática, CCSS.
- Modelo de Organización de Centros de Gestión Informática.
- Lineamientos generales de inventario TIC.

## ASPECTOS RELACIONADOS CON LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene al Jерarca 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

La Sucursal de Ciudad Quesada, es una unidad administrativa financiera, ubicada en el cantón décimo de la provincia de Alajuela y adscrita a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte (DRSHN), mismas que está adscrita a la Gerencia Financiera de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS). En ese sentido, esta sucursal de categoría cuatro brinda atención a toda la población del cantón de San Carlos, excepto los distritos de Fortuna, Monterrey y Venado que pertenecen a la Sucursal de La Fortuna.

Aunado a esto, la unidad supra citada se encuentra ubicada 600 metros norte y 100 al oeste del Parque Central de Ciudad Quesada y respecto a su infraestructura tiene instalaciones propias que están conformadas por dos edificios con una extensión de 2377 m<sup>2</sup>.

Asimismo, este centro administrativo realiza funciones como la administración del efectivo, gestión de la cobranza, trámites de pensiones, servicios de inspección, trabajo social y servicios de apoyo como el fondo rotatorio, presupuesto, compras, transportes, entre otros.

En ese mismo orden de ideas, de acuerdo con el Sistema de Información Estadística de Recursos Humanos, la Sucursal de Ciudad Quesada está conformada por 28 funcionarios distribuidos de la siguiente manera:



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

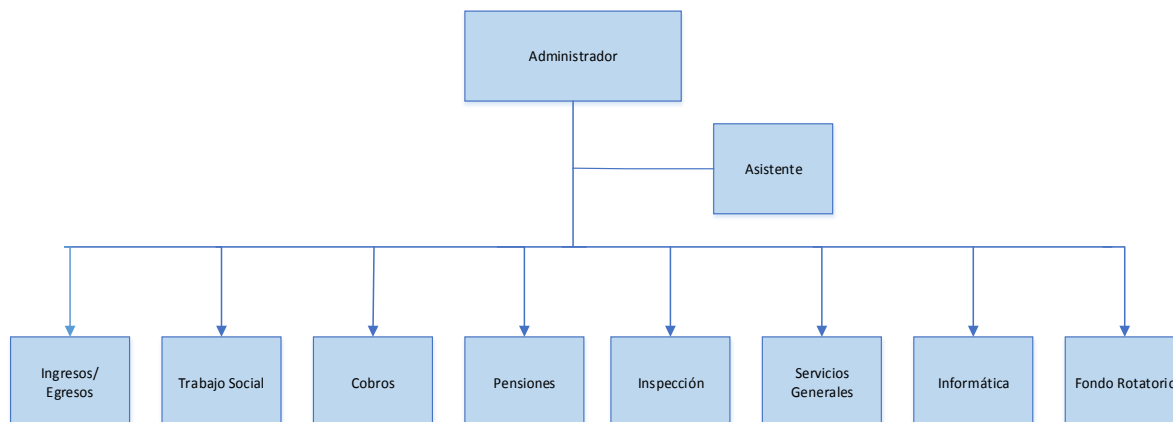
**Cuadro No. 1**  
**Distribución de trabajadores por puesto Sucursal Ciudad Quesada**  
**Abril 2015**

Puesto	Total
Administrador de Sucursal 4	1
Asistente Técnico en Administración 4	6
Cajero 3	2
Chofer 1	3
Inspector de Leyes y Reglamentos 3	4
Secretaria 3	1
Trabajador Social 3, Lic.	1
Trabajador de Servicios Generales	1
Técnico en Administración 1	1
Técnico en Administración 2	6
Técnico en Administración 5	1
Técnico en Tic	1
<b>Total General</b>	<b>28</b>

Fuente: Sistema de Información Estadística de Recursos Humanos, Cuadro creado el 28/04/2015

Dentro de la estructura organizacional de la Sucursal de Ciudad Quesada se pueden indicar las áreas de Ingresos, Egresos, Cobros, Pensiones, Trabajo Social, Informática, Inspección, Fondo Rotatorio, Servicios Generales, Cajas, entre otros. A continuación el organigrama de lo antes mencionado:

**Organigrama No. 1**  
**Sucursal de Ciudad Quesada**



Fuente: Información proporcionada por Ing. Eliomar Morales Rodríguez, Encargado Informática, Sucursal Ciudad Quesada.



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

### **Sobre el Área de Gestión Informática.**

Dentro de la estructura organizacional de la Sucursal de Ciudad Quesada, se encuentra el Área de Gestión Informática, conformada únicamente por el Ing. Eliomar Morales Rodríguez en una plaza de Técnico en TIC desde el año 2006.

En ese sentido, entre las funciones que el encargado de TIC realiza se puede mencionar:

- Velar por el buen funcionamiento de las estaciones de trabajo, así como también de los sistemas institucionales.
- Control del uso eficiente de los recursos físicos, tecnológicos y materiales asignados, de acuerdo con la normativa institucional vigente.
- Realizar diagnósticos técnicos del Hardware, que presentan problemas de funcionamiento y emitir las especificaciones técnicas para su reparación.
- Configurar, Resolver y Coordinar posibles problemas que presenten los sistemas institucionales como: SICERE, SICO, RCPI, SIP, (IVM y RNC), SIGI SICERE VIRTUAL, Autogestión Planilla en Línea.
- Configurar, Resolver y Coordinar posibles problemas que presenten los sistemas de Windows como: Word, Excel, Power Point, Correo Outlook.
- Capacitación al personal en la utilización de sistemas informáticos y de ofimática.
- Control del acceso a documentos en el servidor, gestión de claves de todos los funcionarios de la sucursal de los diferentes sistemas institucionales.
- Colaborar en el mantenimiento de la red y equipo de cómputo de la oficina y coordina cualquier inconveniente con el CGI Regional.
- Formulación de los planes de contingencia necesarios y estar dando seguimiento por posibles cambios, con fundamento en la normativa vigente y en los posibles problemas que se puedan presentar en la unidad, con el propósito de asegurar la continuidad de la gestión y mantener un servicio constante, confiable y oportuno. Encargado del Plan de Continuidad de la Gestión en Tecnología de Información y Comunicaciones (TIC).
- Historial de las gestiones de error y Gestión de Claves.
- Promover la afiliación y capacitación a los patronos a los sistemas: Autogestión Planilla en línea, SMM, Grandes Clientes, SINPE, etc.



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

- Brindar Asesoría y soporte e información a Patronos, como orientación en uso de la herramienta y claves para los sistemas: Autogestión Planilla en línea, SMM, Grandes Clientes, SINPE, etc.
- Responsable de la digitación mensual de las planillas de los Grandes Clientes y Medios Magnéticos.
- Control de inventario del equipo de cómputo con que cuenta la Sucursal.

Asimismo, cabe señalar que el encargado de informática de la sucursal supra citada se encarga de la administración de aproximadamente 35 equipos de cómputo, 1 servidores, 23 impresoras y 25 Sistemas de alimentación ininterrumpida (UPS por sus siglas en inglés), 4 conmutadores (switches) de comunicación y un enrutador (router) de datos.

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE EL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE GESTIÓN INFORMÁTICA

Esta Órgano Fiscalizador determinó que la Sucursal de Ciudad Quesada presenta debilidades a nivel del perfil profesional en su recurso humano de Tecnologías de Información y Comunicaciones. En la siguiente tabla se muestra una comparativa entre personal con plaza de perfil profesional en Informática de las Sucursales tipo 4, así como el apoyo que tienen con recurso humano en plazas de operador en TIC.

**Tabla No 1.**  
**Comparativa de personal profesional en Informática**  
**Sucursales Tipo 4 de la CCSS**

Perfil de Plaza	Analista de Sistemas 4	Técnico en TIC	Operador en TIC
<b>Sucursal de Ciudad Quesada</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Sucursal de Alajuela	1	0	0
Sucursal de Heredia	1	0	1
Sucursal de Cartago	1	0	1
Sucursal de Guadalupe	1	0	0
Sucursal de Limón	1	0	0
Sucursal de Turrialba*	1	0	0
Sucursal de Desamparados	1	0	0
Sucursal de Liberia	0	1	.0
Sucursal de Perez Zeledón	0	0	0
Sucursal de Puntarenas	0	1	.0

Fuente: Sistema de Consultas de Recursos Humanos, Marzo 2015. \* Sucursal Tipo 3.



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

En virtud de lo anterior, se puede evidenciar que en la Sucursal de Ciudad Quesada trabaja un funcionario en una plaza de técnico en TIC, a diferencia de otras unidades como Sucursal de Alajuela, Heredia, Cartago, Desamparados, Guadalupe, entre otros, las cuales cuentan con un perfil de Analista de Sistemas 4, así como algunas que tienen el apoyo de un operador en TIC, lo cual le otorga la posibilidad a estos establecimientos de realizar funciones técnicas de complejidad media y alta en comparación con el recurso disponible para la Sucursal de Ciudad Quesada. Asimismo, se puede detectar que inclusive una Sucursal categoría tres tiene un profesional en informática nombrado como Analista de Sistemas 4.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información en su artículo 2.4 sobre la Independencia y recurso humano de la Función de TI establece que:

*“(...) cuente con una fuerza de trabajo motivada, suficiente, competente y a la que se le haya definido, de manera clara y formal, su responsabilidad, autoridad y funciones.”*

El Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática en la sección 6.10 sobre Factores claves de éxito propone:

*“La Dirección de Recursos Humanos debe establecer en los Centros de Gestión Informática, los perfiles ocupacionales requeridos para el desarrollo efectivo de la gestión, de acuerdo con la estructura funcional y organizacional aprobada, el ámbito de acción, los niveles de complejidad de resolutivez, de responsabilidad, y la clasificación de puestos vigente, entre otros aspectos relacionados. (...) Las autoridades superiores de la organización deben gestionar la dotación de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y materiales, requeridos para el desarrollo efectivo de la gestión”*

El Lic. Rodrigo Villalobos Arrieta, Administrador de la Sucursal, mediante oficio S.C.Q-603-2015 del 23 de febrero del 2015 remitió a la Licda. Xiomara Poyser Watson, Directora Regional de Sucursales Huetar Norte, la solicitud de reasignación del puesto de operador en TIC a un perfil profesional indicando lo siguiente:

*“Siguiendo los lineamientos establecidos y para lo correspondiente a cargo de esa Dirección Regional, traslado solicitud de reasignación de puesto presentada por el Licenciado Eliomar Morales Rodríguez, Técnico en TIC de esta Sucursal.*

*El Licenciado Morales Rodríguez, actualmente se desempeña en esta Unidad como Encargado de sistemas Informáticos, al ostentar la licenciatura en Ingeniería en Sistemas Computacionales en Énfasis en Gerencia Informática, así como se encuentra debidamente incorporado al Colegio de Profesionales en Informática y Computación, solicita se le reasigne al puesto profesional, reasignación que esta Jefatura avala en concordancia con la normativa que sobre esta materia existe.”*





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

El Lic. Rodrigo Villalobos Arrieta, Administrador de la Sucursal, mediante oficio S.C.Q-874-2015 del 16 de marzo del 2015 remitió a la Licda. Xiomara Poyser Watson, Directora Regional de Sucursales Huetar Norte, indicando lo siguiente:

*“De acuerdo a los lineamientos Institucionales en materia de estudio de clasificación y valoración de puestos y tomando en consideración que para el cumplimiento de las metas y objetivos de la Institución establecidas en los Compromisos de Resultados y el Plan Anual Operativo de la Sucursal, se han incrementado las funciones, tareas, deberes, responsabilidades de algunas áreas de la Unidad, esto conlleva a un grado mayor de complejidad y preparación académica para el desarrollo de las actividades diarias.*

*(...) tomando en cuenta que el compañero Eliomar Morales Rodríguez, ostenta la Licenciatura en Ingeniería en Sistemas Computacionales con Énfasis en Gerencia Informática y solicita se le reasigne al puesto de Analista 4, puesto que ocupa una funcionaria con igual categoría de Sucursal como lo es la Sucursal de Alajuela esta Jefatura avala dicha solicitud en concordancia con la normativa que sobre esta materia existe, ya que cuenta con lo dispuesto según el Manual para el Trámite en materia de Clasificación y Valoración de Puestos.(...)”*

La Licda. Vanessa Solorzano Alfaro, Jefe de la Subárea Gestión Administrativa y Logística de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, mediante oficio DRSHN-1457-15 del 27 de abril del 2015, remite a la Licda. Rocío Monge Sandí, Jefe SubÁrea Diseño y Valoración de puestos de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, el traslado de oficios S.C.Q 873-2015 y S.C.Q 847-2015, indicando lo siguiente:

*“En oficios S.C.Q 873-2015 y S.C.Q 847-2015, el Lic. Rodrigo Villalobos Arrieta, Administrador de la Sucursal de Ciudad Quesada, solicita reasignación de puestos para la Sra. Marilyn Durán Miranda, quien ocupa el puesto Técnico en Administración 1, con la plaza 27200 y el Sr. Eliomar Morales Rodríguez, quien ocupa el puesto de Técnico en TIC, con la plaza 23023.*

*Al ser de su competencia y en atención a los oficios en mención, dado que ésta Dirección Regional no cuenta con las plantillas de Clasificación de Puestos, establecidas para las Direcciones Regionales de Sucursales, así como las Sucursales Adscritas, mismas que son necesarias para iniciar con el estudio de clasificación y valoración de Puestos correspondiente, se trasladan los siguientes expedientes de reasignación:*

- Plaza 27200 Técnico en Administración, el cual consta del folio 001 al 020.*
- Plaza 23023 Técnico en TIC, el cual consta del folio 001 al 023.*



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

*Lo anterior con el fin de que se indique de qué manera se debe proceder, o bien, se suministre la plantilla de clasificación y valoración de puestos correspondiente para iniciar el estudio.”*

El Ing. Guillermo Rojas Zapata, Jefe del Área de Gestión Informática, mediante correo electrónico del 27 de abril del 2015, indicó lo siguiente:

*“Mi opinión es que tendrían que cambiar las tareas que él realiza y enfocarla 100% a las labores de T.I. Conozco que él aparte de las labores de informática, también tiene asignadas labores administrativas, ese cambio va a depender de la jefatura inmediata, ya que es su superior quien las asigna.*

*Beneficio, eso ni dudarlo, Eliomar siempre ha sido un compañero con mucha disposición y siempre que hemos solicitado de su ayuda nos la ha brindado de forma oportuna y con calidad. De cuanto podamos utilizarlo como un elemento más del CGI, dependería del administrador de la sucursal por cuanto la plaza le pertenece a esa unidad.”*

El Ing. Eliomar Morales Rodríguez, Encargado de Informática de la Sucursal de Ciudad Quesada indicó al respecto:

*(...)Dentro de mis labores en el área de gestión informática de la Sucursal supra citada se encuentran: administración de base de datos locales para sistemas institucionales como el Sistema Plataforma Institucional de Cajas (SPIC) y Sistema Institucional integrado de Presupuesto (SIIP), gestión de usuarios y claves de red, SICERE, SICO, RCPI, FRO, entre otros, administración de la red de comunicaciones interna, labores de soporte técnico a nivel hardware y software en los equipos de cómputo e impresoras de la Sucursal, soporte y asesoría a los patronos, asegurados voluntarios y trabajadores independientes sobre uso del Sistema Autogestión Planilla en Línea, Grandes Clientes y Medios Magnéticos. Aunado a esto, encargado de gestionar los archivos así como errores que se cargan en SICERE de grandes clientes y medios magnéticos, de planilla mensuales de los patronos, así como otras labores administrativas (...).”*

El no disponer de una plaza con el perfil técnico profesional requerido para cumplir con las actividades sustantivas efectuadas en las unidades administrativas financieras de la Institución, compromete la ejecución de procesos fundamentales para el funcionamiento y mantenimiento de la infraestructura tecnológica, la atención oportuna a los usuarios internos y externos, así como generar un recargo de responsabilidades a otros funcionarios afines al perfil del puesto que puede generar riesgos respecto a la integridad, oportunidad y eficiencia de las herramientas hardware y software utilizadas por este Centro Administrativo.



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

## 2. SOBRE MECANISMOS DE CONTROL PARA DETERMINAR LA PRODUCCIÓN DEL ÁREA DE GESTIÓN INFORMÁTICA.

Este Órgano Fiscalizador evidenció la ausencia de mecanismos de control para determinar la producción de las funciones sustantivas en Tecnologías de Información y Comunicaciones realizadas por el encargado de informática de la Sucursal de Ciudad Quesada. En ese sentido, el área supra citada carece de procedimientos documentados que permitan obtener indicadores de gestión, estadísticas o reportes asociados a los incidentes que se atienden para mantener la correcta operación de la plataforma tecnológica de esta unidad administrativa financiera.

La Ley General de Control Interno en el artículo 15 sobre Actividades de Control, estipula lo siguiente:

*“Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

*a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.*

*b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:*

*v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación.”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el capítulo 4 en el apartado 4.2, inciso E, indica lo siguiente:

*“Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.”*

Las Normas Institucionales de TIC, en su apartado 4.2 administración y operación de la plataforma tecnológica, señala que:

*“(…)Toda unidad de TIC debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas. Para ello debe:*



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

*Establecer y documentar los procedimientos y las responsabilidades asociados con la operación de la plataforma(...)."*

Esas mismas Normas en su en su apartado 5.1 Evaluación y Seguimiento de los procesos de TI indican que:

*"La unidad de TIC debe asegurar el logro de los objetivos propuestos como parte de su gestión de TIC, para lo cual deben establecer un marco de referencia (indicadores de gestión) y un proceso de evaluación y seguimiento, en los que defina el alcance, la metodología y los mecanismos para vigilar la gestión de TIC. Asimismo, deben determinar las responsabilidades del personal a cargo de dicho proceso. "*

El Ing. Eliomar Morales Rodríguez, Encargado de Informática de la Sucursal de Ciudad Quesada indicó al respecto:

*"Anteriormente se llevaba un control y estadística de las funciones que se realizaban en TIC, sin embargo, actualmente no hay manera de determinar la producción de las funciones que se realizan en soporte técnico así como otras labores administrativas."*

*"(...) Hay ausencia de métricas o indicadores de gestión que permitan identificar la producción de las labores como encargado de informática, así como oportunidades de mejora en la ejecución de los procesos sustantivos de las funciones de soporte de hardware, software y comunicaciones, así como labores administrativas relacionadas con la gestión de TIC (...)."*

Los indicadores o métricas de producción permiten analizar y evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados y determinar la eficacia con que estos se concretan a través de parámetros previamente definidos, además de medir la constancia de los resultados a largo plazo, por ende, la ausencia de los mismos dificulta el control y la administración de las actividades realizadas por el personal de una manera adecuada, aunado a esto, se imposibilita la retroalimentación y el establecimiento de acciones que correspondan antes oportunidades de mejora que puedan ser detectadas.

### **3. SOBRE EL INVENTARIO DE ACTIVOS EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.**

En inventario físico realizado por esta Auditoría, se detectó oportunidades de mejora en el 21% de los activos de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Sucursal de Ciudad Quesada. Lo anterior corresponde a 26 equipos de TIC de un total de 121 activos registrados en el Sistema Contable de Bienes y Muebles (SCBM). A continuación se indican las inconsistencias evidenciadas:



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

- 14 Activos ubicados en una localización diferente a lo indicada por el SCBM.
- 6 Activos que no están en uso y no se han dado de baja.
- 3 Activos están registrados en el SCBM con otra unidad programática.
- 2 Activos que la descripción no corresponde con lo indicado en el SCBM.
- 1 Activo no está registrado en el sistema SCBM

En ese mismo orden de ideas, la siguiente imagen señala lo detectado, referente a equipos que están registrados con otra unidad programática:

**Imagen No. 1**  
**Activo Placa 774568**  
**Registrado en la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte**

**Sistema Contable Bienes Muebles**

[Info. Usuario](#)
[Ayuda](#)
[Cerrar](#)

[Nueva Búsqueda](#)
[Crear Informe](#)

Datos del Activo	
N° Placa:	774568
Fec. Ingreso Inventario:	20/07/2007
Fec. Ingreso Unidad:	20/07/2007
Fec. Retiro:	N/A
Código de Bien:	7 - 25 - 1 - 130
Unidad Ejecutora:	1301 DIRECCION REG. HUETAR NORTE SUCURS
Servicio:	0 SERVICIO UNIVERSAL 0
Localización:	8 LOGISTICA
Responsable:	202781445 LUIS ANGEL JIMENEZ NAVARRO
Proyecto:	N/A
Descripción:	FOTOCOPIADORA DIGITAL MARCA KYOCERA, CON ALIMENTADOR DE ORIGINALES CON REVERSO AUTOMÁTICO. SISTEMA DUPLEX AUTOMATICO
Marca Fabricante:	N/A
Modelo:	KM 2035
N° Serie:	N/A
Período Garantía:	N/A
Valor Inicial:	1,309,980.56
Deprec. Acumulada:	1,008,505.50

Fuente: Sistema Contable de Bienes y Muebles, abril 2015.



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

**Imagen No. 2**  
**Activo Placa 800970**  
**Registrado en la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte**

Sistema Contable Bienes Muebles	
<a href="#">Info. Usuario</a> <a href="#">Ayuda</a> <a href="#">Cerrar</a>	
<a href="#">Nueva Búsqueda</a> <a href="#">Crear Informe</a>	
Datos del Activo	
Nº Placa:	800970
Fec. Ingreso Inventario:	12/12/2008
Fec. Ingreso Unidad:	12/12/2008
Fec. Retiro:	N/A
Código de Bien:	7 - 25 - 1 - 130 FOTOCOPIADORA DE GABINETE
Unidad Ejecutora:	1301 DIRECCION REG. HUETAR NORTE SUCURS
Servicio:	0 SERVICIO UNIVERSAL 0
Localización:	14 BODEGA REGIONAL
Responsable:	205440832 MAINOR ARTURO VEGA ARIAS
Proyecto:	N/A N/A
Descripción:	FOTOCOPIADORA DE GABINETE SEGUN CARACTERISTICAS
Marca Fabricante:	CANON
Modelo:	IR2022
Nº Serie:	N/A
Periodo Garantía:	N/A
Valor Inicial:	1,181,313.00
	Estado Actual: EN USO

Fuente: Sistema Contable de Bienes y Muebles, abril 2015.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el capítulo 4 en el apartado 4.3.1, inciso E, indica lo siguiente:

*“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:*

*g. El tratamiento de activos obsoletos, en desuso o que requieran reparaciones costosas.”*

El Manual de Normas y Procedimientos para la administración y control de Bienes Muebles en su artículo 49 indica:

*“Todo Jefe de Unidad de Trabajo responderá ante la CAJA por el faltante detectado en su inventario.*



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

*Los faltantes serán analizados por la jefatura superior, quien determinará si hubo responsabilidad del funcionario encargado de la custodia del bien. Si existiere responsabilidad de algún funcionario se procederá conforme lo establece el Instructivo que Regula Los Faltantes y Sobrantes de Inventario Físico de Activos, Artículos Varios, Dinero En Efectivo, Valores y Otros, así como lo establecido en el artículo N° 18 de la Normas que regulan Las Relaciones Laborales de la Caja y las Normas y Políticas Institucionales en materia de sanciones disciplinarias.”*

En las Normas Institucionales de Seguridad Informática en el punto 7.3. Normas para la política uso adecuado de estaciones de trabajo cita:

*“Cada Centro de Gestión Informática, en coordinación con el respectivo encargado de activos, deberá contar con un inventario actualizado de las estaciones de trabajo, correspondiente a todas las estaciones de trabajo adscritas al Centro de Gestión Informática.”*

El Ing. Eliomar Morales Rodríguez, Encargado de Informática de la Sucursal de Ciudad Quesada indicó respecto a los equipos que no se han dado de baja lo siguiente:

*“No se han realizado las gestiones con el CGI Regional, debido a que no se ha coordinado la visita a la Sucursal para que efectúe la revisión de los activos, sin embargo, si están identificados cuales son los equipos de cómputo e impresoras que hay que dar de baja.”*

La Licda. Marilyn Durán Miranda, encargada de activos de la Sucursal de Ciudad Quesada indicó lo siguiente:

*“En muchos de los casos, si se presenta un problema en una computadora, la misma es reubicada o sustituida por lo que la localización cambia de acuerdo a lo indicado en el SCBM, sin embargo, no se me comunica sobre dichos cambios.”*

*“En cuanto al plaqueado del activo y el ingreso al sistema SCBM es realizado por la Dirección Regional Huetar Norte, en ese sentido, mi persona se encarga de registrar en el sistema aspectos como la localización, traslados a otra unidad, inventarios y asignación a funcionarios.”*

*“Anteriormente hace algunos años el equipo de cómputo se plaqueaba como un solo activo, por lo tanto la placa se estampaba solo en el monitor o solo en el CPU.”*

Respecto al equipo que no se encuentra registrado en el SCBM, la Licda. Duran, encargada de activos indicó:





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

*“(... )Al no estar registrado en el sistema no podía identificar el activo mencionado, sin embargo, se va proceder a incluir el activo en el sistema. (...)”*

Asimismo, la Licda. Duran señaló sobre los activos que están registrados en el SCBM con una unidad programática diferente expresó que:

*“Desconocía de la situación, debido a que cuando se hace la revisión general de activos, se localizan los que están en el sistema bajo la unidad ejecutora de esta Sucursal.”*

La inadecuada gestión en el control de los activos puede materializar riesgos asociados a una posible afectación al patrimonio institucional y podría causar una interrupción la prestación de los servicios, o bien, comprometer la garantía de un adecuado uso del recurso público, además, contraviene la normativa en materia de administración y control de bienes muebles.

#### **4. SOBRE SOFTWARE LIBRE O GRATUITO UTILIZADO EN LA SUCURSAL DE CIUDAD QUESADA.**

Esta Auditoría evidenció el uso de la aplicación informática libre llamada Spark, la cual no se encuentra en el listado oficial de software libre y gratuito autorizado por la CCSS. En ese sentido, importante mencionar que el software supra citado es un cliente Jabber/XMPP<sup>1</sup> escrito en el lenguaje de programación Java y funciona como una herramienta libre para mensajería instantánea bajo la licencia de código abierto GPL<sup>2</sup>.

Aunado a esto, de acuerdo con el sitio web oficial, la herramienta se define de la siguiente manera:

*“Spark es un software de código abierto, multiplataforma cliente de mensajería instantánea optimizada para empresas y organizaciones. Cuenta con soporte incorporado para la charla de grupo, integración de telefonía, y una fuerte seguridad. También ofrece una gran experiencia de usuario final con las características como la comprobación en línea hechizo, grupos marcadores sala de chat, y con pestañas conversaciones.”*

A continuación se presenta la imagen, que evidencia la situación señalada:

---

<sup>1</sup> Protocolo extensible de mensajería y comunicación de presencia).

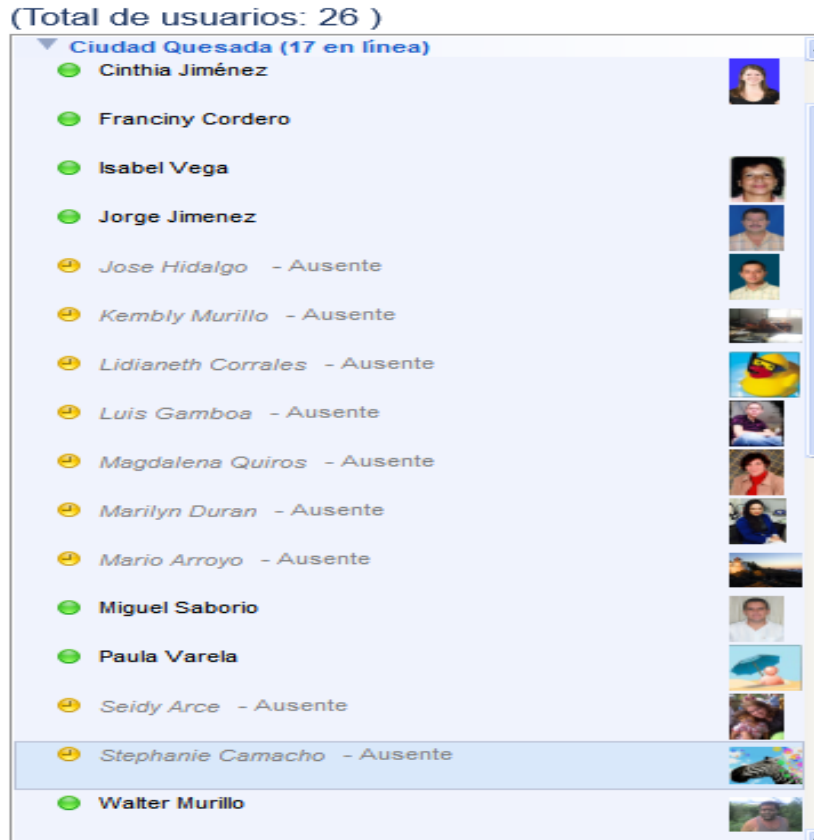
<sup>2</sup> La Licencia Pública General de GNU, llamada comúnmente GPL de GNU, se usa para la mayoría de los programas de GNU y para más de la mitad de los paquetes de software libre. Fuente: <https://www.gnu.org/licenses/licenses.html>





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

**Imagen No. 3**  
**Usuarios de Spark**  
**Sucursal de Ciudad Quesada**



Fuente: Captura de pantalla del software Spark en computadora Institucional , Abril 2015.

Las Normas Institucionales de Seguridad Informática en el punto 7.3. Normas para la política uso adecuado de estaciones de trabajo cita:

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

- *Software autorizado por la Institución o bien licencias adquiridas por la Unidad.”*



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

La Guía para la Configuración Segura de Equipos en su apartado 1.16. Instalación de software señala que:

*(...) ¿Cómo controlar la instalación de software? Establezca una política que haga referencia a la instalación de software con los parámetros mínimos que aseguren la plataforma, detalle un procedimiento para la gestión de instalación identificando los responsables de cada una de las actividades inherentes a la instalación de software.*

*Limitar los permisos de administrador a los usuarios finales a efectos de que el Sistema Operativo les limite la instalación de dispositivos y software (...).*

El Estándar técnico contra software malicioso y virus en sus diferentes variantes, señala que:

*“No se debe instalar barras en los navegadores de Internet, así como otros programas que no estén incluidos en la “Lista Oficial de Software Autorizado en la CCSS”.*

*“Evitar la utilización del software que no sea avalado institucionalmente (consultar la “Lista Oficial de Software Autorizado en la CCSS”). “*

El Ing. Guillermo Rojas Zapata, Jefe del Área de Gestión Informática, mediante correo electrónico del 27 de abril del 2015, indicó lo siguiente:

*(...) la solución es de libre uso y se utiliza en varias unidades de la institución como solución a la falta de licencias del Lync. La herramienta es una solución al problema de comunicación oportuna entre unidades, se instaló con el objetivo de mejorar el servicio de soportes técnicos y consultas rápidas. No omito indicarle que ha sido de gran ayuda para las unidades.*

*El CGI Gerencial conoce de la existencia de la herramienta, desconozco si se han realizado gestiones para incluirla en ese listado, nosotros acudimos a esa solución por referencia.”*

El Ing. Eliomar Morales Rodríguez, Encargado de Informática de la Sucursal de Ciudad Quesada indicó al respecto:

*“La aplicación Spark la utilizamos desde el año 2009 y se implementó entre mi persona y el CGI Regional que estaba en su momento.”*

*“En la sucursal la aplicación es utilizada por 26 funcionarios y el objetivo del software es establecer un medio de comunicación ágil entre los diferentes empleados de la sucursal, además, funciona para tareas como convocar a reuniones, informar sobre salidas de vehículo, entre otros, asimismo, dada las pocas licencias de Lync, se consideró como una solución alternativa.”*



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

*“Con el spark hemos obtenido beneficios como una comunicación más ágil, eficaz, eficiente y discreta así como detectar fallas de conexión con la Dirección Regional.”*

*“No tenía conocimiento de que existía un listado oficial para el uso de software libre y gratuito a nivel Institucional.”*

Referente a la herramienta de código abierto, se detectaron múltiples ventajas que realiza la aplicación como conversaciones múltiples, mensajería instantánea, integración con servicios de telefonía, transferencia de archivos y almacenamiento de las conversaciones en el servidor de los terminales de los clientes, así como la posibilidad de descargarla de la página oficial de la empresa desarrolladora en forma gratuita y sin ningún costo económico asociado así como tener una comunidad de usuarios, sin embargo, que la aplicación no se encuentre en el listado oficial de software libre y gratuito autorizado por la CCSS, significa que la herramienta no ha sido evaluada por la Comisión Institucional de Seguridad Informática, por ende, representa un riesgo de seguridad de la información ya que no se ha determinado si la aplicación puede presentar vulnerabilidades que afecten la disponibilidad de los datos que administra.

## **5. SOBRE EL DIRECTORIO ACTIVO DE LA SUCURSAL DE CIUDAD QUESADA.**

Esta Auditoría evidenció oportunidades de mejora en revisión efectuada a los usuarios del Directorio Activo de la Sucursal de Ciudad Quesada, en ese sentido se detectaron siete cuentas de red con funcionarios que no pertenecen a la Sucursal supra citada. El detalle de la información se indica en el anexo 1 de este informe.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información, en su Capítulo 1 Normas de Aplicación General en el apartado 1.4.5 Control de Acceso, establecen:

*“La organización debe garantizar, de manera razonable, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, lo que implica protegerla contra uso, divulgación o modificación no autorizados, daño o pérdida u otros factores disfuncionales.*

*Para ello debe documentar e implementar una política de seguridad de la información y los procedimientos correspondientes, asignar los recursos necesarios para lograr los niveles de seguridad requeridos (...)”*

Además, dichas Normas en el apartado 1.4.5 Control de Acceso, establecen:

*“La organización debe proteger la información de accesos no autorizados.  
Para dicho propósito debe:*



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

*d. Establecer procedimientos para la definición de perfiles, roles y niveles de privilegio, y para la identificación y autenticación para el acceso a la información, tanto para usuarios como para recursos de TI.*

*e. Asignar los derechos de acceso a los usuarios de los recursos de TI, de conformidad con las políticas de la organización bajo el principio de necesidad de saber o menor privilegio. Los propietarios de la información son responsables de definir quiénes tienen acceso a la información y con qué limitaciones o restricciones.”*

El Ing. Guillermo Rojas Zapata, Jefe del Área de Gestión Informática, mediante correo electrónico del 27 de abril del 2015, indicó lo siguiente:

*“Estas personas han estado nombradas de forma interina y fueron incluidas en el grupo de la sucursal en su oportunidad para que tuvieran acceso a las carpetas compartidas en el servidor de archivos. La persona que ya no labora, tiene la cuenta deshabilitada (Ud. no lo está indicando, pero en la imagen que le facilité, se muestra claramente). Procederemos de forma inmediata a excluirlos del grupo de la sucursal.”*

La inadecuada gestión de los usuarios de red registrados en el directorio activo debilita la administración y exploración en cuanto al uso de las cuentas de red institucional que utilizan los funcionarios que laboran en la Sucursal, aunado a lo anterior, se hace relevante que las unidades cumplan con estas normas para evitar accesos no autorizados, continuidad de las operaciones y confiabilidad de los sistemas de apoyo.

## **6. SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DE LA GESTIÓN EN TIC.**

Este Ente Fiscalizador efectuó una revisión y análisis del Plan de Continuidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Sucursal de Ciudad Quesada, determinando las siguientes oportunidades de mejora:

### **6.1 Sobre la Realización de pruebas y ensayos del Plan de Continuidad de la Gestión en TIC.**

A través de la plantilla PTC010 correspondiente a la Matriz de Ensayos del Plan de Continuidad de la Gestión de TIC, se detectó la calendarización de ensayos para un periodo determinado sobre los elementos críticos que tiene inventariado la Sucursal tanto de: equipos de comunicación, sistemas y servidores que administra el Centro de Gestión, sin embargo, dicha plantilla se encuentra incompleta y no se evidencia la realización de ensayos que permitan evaluar los procedimientos desarrollados en las plantillas PTC011 (procedimientos de recuperación de hardware), PTC012 (recuperación de sistemas de información, aplicaciones) y PTC013 (equipo y líneas de comunicación) del Plan de Continuidad de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, lo anterior con el fin de conocer los resultados de los mismos.



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

## 6.2 Sobre el Centro de Operaciones de Emergencia (COE).

El COE es el sitio desde donde se coordinarán y supervisarán las acciones de recuperación del desastre y se encuentra indicado dentro del plan en la plantilla PTC008, sin embargo, esta Auditoría evidenció que no se tiene identificado la ubicación exacta del COE dentro del edificio en caso de presentarse una situación adversa que afecte la continuidad del servicio en Tecnologías de Información y Comunicaciones, lo anterior por cuanto únicamente en el documento se indica “Sucursal Ciudad Quesada”.

Aunado a esto, se determinó la ausencia de una inspección física con el fin de establecer la capacidad del lugar, es decir, cantidad de personas que pueden reunirse, equipo tecnológico del cual se dispone (Computadoras, proyectores de video, mesas de trabajo, pizarra entre otros).

## 6.3 Sobre la Información de Contactos Externos (Plantilla PTC007).

Este Órgano fiscalizador evidenció que los contactos de dicha plantilla se encuentran desactualizados, lo anterior por cuanto se efectuaron llamadas telefónicas a los números indicados en el Plan de Continuidad de TIC, y se determinó que:

- Proveedor IS Productos de Oficina ya no se tiene como contacto comercial.
- En Componentes el Orbe no se pudo localizar a las personas indicadas.
- La compañía CN Negocios el teléfono no corresponde y no hay contactos.
- El Grupo Comercial TECTRONIC, se detectó ausencia de contactos.
- En el caso de ICE Línea Dedicada (1959329), UEN Servicios Empresariales, se llamó a la línea de soporte empresarial del ICE, y se indica la persona que contesta –Perci Ramírez- que ninguna de las dos personas, Sergio Castro y Carlos Castro trabajan ahí, que tal vez se localicen en el número 800-3677372.

## 6.4 Sobre el Sitio Alternativo de Respaldo (Plantilla PTC009).

Se determinó en la plantilla de sitios alternativo de respaldos, la ausencia en cuanto a la dirección del servidor de respaldos.

## 6.5 Sobre el Procedimiento de Recuperación

Se evidenció que no se realizó las pruebas correspondientes en los períodos de abril y diciembre del año 2014, aunado a esto, se determinó que los ensayos no se documentan, únicamente se anota en el plan de continuidad, en forma digital. A continuación una imagen con la situación mencionada:



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

**Imagen No. 4**  
**Plantilla de Ensayos del Plan de Continuidad**  
**Sucursal de Ciudad Quesada**



Calendario anual de Ensayo - PTC010

Año: 2014

Tipo de Ensayo U.P.	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
1-Cambio Servidor				X				X				X
2-Cambio Swich				X				X				X

Fuente: Plan de Continuidad Sucursal Ciudad Quesada, Abril 2015.

**Imagen No. 5**  
**Control de Ensayos**  
**Sucursal de Ciudad Quesada**

Control de ensayos

	Responsable	Fecha	Resultados
1	Eliomar Morales R	Nov-2010	Satisfactorios
2	Eliomar Morales R	Nov-2011	Satisfactorios
3	Eliomar Morales R	Abr-2012	Satisfactorios
4	Eliomar Morales R	Abr-2013	Satisfactorios
5	Eliomar Morales R	Ago-2013	Satisfactorios
6	Eliomar Morales R	Dic-2013	Satisfactorios

**NOTA:** este documento deberá revisarse al menos una vez al año y los procedimientos deberán ser probados en su totalidad con la misma periodicidad.

Fuente: Plan de Continuidad Sucursal Ciudad Quesada, Abril 2015.



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

## 6.6 Sobre el Resumen del Estado del Evento Plantilla PTC014

Se evidenció que en el Plan de Continuidad de TIC de la Sucursal de Ciudad Quesada, desde el año 2009 no hay ensayos sobre la interrupción con línea principal con la Dirección Regional Sucursales Huetar Norte. La siguiente imagen representa lo señalado:

**Imagen No. 6**  
**Interrupción de la línea principal con DRSHN**  
**Sucursal de Ciudad Quesada**

Nombre del Incidente: Interrupción de la línea principal con DRSHN Lugar: Sucursal de Ciudad Quesada

Nombre de la persona que reporta: Eliomar Morales Rodriguez Fecha del Evento: 23 de febrero 2009

	Procedimiento aplicado	Resultado Estatus	Fecha Preparado:
Actividad: Pérdida de la comunicación con la línea principal con la DRSHN, durante todo el día no se abrió cajas, ningún sistema funcionaba (correo, SIP, SPIC etc), otros Sucursales si lo lograron por que cuentan con líneas VPN, se encuentra todavía pendiente la solicitud para SCQ	Se llamo a la DRSHN y se confirmo el problema con línea dedicada con el ICE	Se estuvo consultado durante todo el dia	Fecha y Hora: 23/feb/2009

Fuente: Plan de Continuidad Sucursal Ciudad Quesada, Abril 2015.

Las Normas Institucionales en Tecnologías de Información y Comunicaciones señalan en el apartado 1.4.8 referente a la Continuidad de los Servicios de Tecnologías de Información, que:

*“Toda unidad de TIC de la CCSS 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, divulgarse y aprobar en los niveles correspondientes el plan de continuidad en las unidades de trabajo que utilicen para su funcionamiento TI.”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.1 Actividades de control, establecen:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.”*





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

El Manual para Elaborar un Plan de Continuidad de la Gestión en Tecnologías de Información y Comunicaciones, en relación con las pruebas y ensayos del plan, señala:

*“Desarrollar procesos para mantener vigentes las capacidades para lograr una adecuada recuperación de las operaciones de TI, en acuerdo con la dirección estratégica del negocio. Para el logro de los objetivos se deberá:*

- *Establecer y ejercitar el Plan.*
- *Determinar los requerimientos de ejercitación.*
- *Desarrollar escenarios realistas para las pruebas.*
- *Preparar reportes y procedimientos de control de los ejercicios.*
- *Ejecutar ejercicios.*
- *Obtener retroalimentación de los resultados de las pruebas e implementar las mejoras requeridas.”*

El 24 de marzo del 2014, mediante oficio ASCI-0157-2014 dirigido al Lic. Rodrigo Villalobos Arrieta, Administrador, Sucursal Ciudad Quesada, suscrito por el Lic. Leonardo Fernández Mora, Jefe de la Subárea de Continuidad de la Gestión en TIC, Área de Seguridad y Calidad Informática, de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, remite informe sobre la evaluación realizada al Plan de Continuidad elaborado por funcionarios del Centro de Gestión Informática del Sucursal de San Carlos, y en sus conclusiones señala:

- **“SECCIÓN I - OBSERVACIONES DEL PLAN DE CONTINUIDAD**
- **GESTIÓN DE RIESGOS**
- *Se recomienda la creación de un expediente anexo al plan de continuidad, donde sean documentadas las acciones ejecutadas para la atención a las estrategias de mitigación de riesgos planteadas en la plantilla ARV002.*
- *Este expediente tendrá como objetivo, facilitar la actualización del mapa de riesgos del plan en su cambio de versión, ya que insumos documentados servirán para determinar las variaciones en el mapa de riesgos de la unidad, ya que al darse la implementación de controles sobre los riesgos señalados, podrían modificarse los niveles de probabilidad e impacto de estos y por ende el nivel de exposición en el que se encuentra la unidad.*
- *Además servirá para poder determinar si se presentan más riesgos debido a los nuevos sistemas de información a implementar y así poderlos incluir fácilmente dentro del plan de continuidad.*
- **SECCIÓN II – CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES**
- **CONCLUSIÓN**
- *Mediante la evaluación del Plan de Continuidad de la Gestión en TIC correspondiente a la Sucursal de Ciudad Quesada, se evidenció un avance total de un 100% en cuanto al desarrollo e implementación de dicho plan.*





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

- Como resultado de la evaluación, se determinó que se está cumpliendo con el modelo establecido en el manual de elaboración de los Planes de Continuidad. Última revisión del plan V.1.4 Diciembre 2014-
- RECOMENDACIONES
- Proceder a la conformación del expediente donde sea documentada la gestión de riesgos realizada por la unidad y las recomendaciones en término de seis (6) meses.
- Se les recuerda que los ensayos deben ser realizados por lo menos una vez al año, de toda la plataforma tecnológica crítica de la unidad, así como la revisión general del documento.”

Menciona el Ing. Eliomar Rodríguez Morales mediante oficio SCQ-1284-2015 del 22 de abril del 2015 que:

“En respuesta a algunos detalles en revisión del plan de continuidad de la Sucursal de Ciudad Quesada, el mismo se encuentra completo en los datos, pero precisa una actualización completa por los siguientes detalles:

1. Desactualización de los proveedores: Cuando se creó el plan de continuidad, se tenían cierta cantidad de contactos, pero estos en la gran mayoría se tenía por cuanto las compras de repuestos, mantenimiento y suministros se llevaban en la Sucursal, pero por medio de una directriz del modelo de facultades de la contratación administrativas estas compras solo la realiza la Dirección Regional.
2. Falta de ensayos en el 2014: los ensayos establecidos en el cronograma no se tomaban actas esto por desconocimiento del proceso.  
Además estos mismos estuvieron pausados, por cuanto el año 2014 existió una remodelación considerable en el edificio y red de datos de la unidad.
3. Cambio de Hardware: se dio el cambio de 2 switch para sustituir el equipo antiguo y computadoras necesarias que ayudaría ante un eventual acontecimiento.
4. Respaldo de base de datos: el proceso del respaldo de base de datos actualmente está funcionando de la misma manera como lo indica el plan, pero se está trabajando con la Dirección Regional de Sucursales, para estar tomados en cuenta en el proceso automático de restauración, que es un estándar que esta implementado la Dirección Regional. (El proceso local y estándar se adjuntan).”

El no contar con un Plan de Continuidad actualizado para la gestión en Tecnologías de la Información, provoca que la Sucursal se encuentre vulnerable ante interrupciones mayores de sus actividades sustantivas, generando un desaprovechamiento de los recursos actuales, un desbalance entre las variables de costo, beneficio y riesgo y hasta la incapacidad de respuesta ante un riesgo materializado, desembocando en la interrupción parcial o total de los servicios prestados a los pacientes y funcionarios del Centro.



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

## 7. SOBRE ASPECTOS DE SEGURIDAD FISICA DEL AREA DE INFORMÁTICA Y OTRAS ZONAS DE LA SUCURSAL.

Se determinó que el Centro de Gestión Informática de la Sucursal de Ciudad Quesada tiene deficiencias en los mecanismos para garantizar el adecuado control del acceso físico a las tecnologías de información y comunicación para salvaguardar el equipo de TIC y la integridad de los funcionarios, lo siguiente en aspectos como:

- Marco de la puerta y los llavines externos no son de seguridad.
- Extintor de la oficina de informática se encuentra en el suelo, debido a que la pared es de material gypsum y no se ha podido colocar por su peso.

Aunado a esto, se detectó en otras áreas de la sucursal aspectos como:

- Frente a la sala de reuniones se encuentra un extintor obstaculizado por dos puertas y una planta.
- En la Sala de Pensiones, se colocó al frente un trípode de pancarta de “visión-misión” lo cual dificulta la visibilidad de los extintores.
- En la bodega de cobros se encontró un detector de humo, colocado a la mitad de una pared, deja descubierto una parte importante del archivo.
- usuarios de los equipos de cómputo colocan papeles, botellas plásticas, encima del CPU, alrededor y cerca de la fuente de poder. Eventualmente se puede ocasionar un conato de incendio.

A continuación se presentan una serie de imágenes que evidencian las situaciones mencionadas:

**Imagen No. 7**  
**Recorrido en Sucursal de Ciudad Quesada**



Fuente: Recorrido realizado Sucursal Ciudad Quesada, abril 2015.



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

**Imagen No. 8**  
**Bodega de Cobros**



Fuente: Recorrido realizado Sucursal Ciudad Quesada, abril 2015.

**Imagen No. 9**  
**Acumulación de papel cerca de las computadoras**



Fuente: Recorrido realizado Sucursal Ciudad Quesada, abril 2015.



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en el Capítulo IV: “Normas sobre actividades de control”, en el numeral 4.3.1, “Regulaciones para la administración de activos”, establece:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la Institución (...).”*

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

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

*Las Normas Institucionales de Seguridad Informática en su artículo 7.11 indican que otros factores que debe cumplir el centro de cómputo son: “controles de acceso físico como, registros de firmas, cámaras y alarmas”.*

En la Guía de las Mejores Prácticas en la Gestión de los Centros de Producción de Datos, en el numeral 10.6.7. “Protección, detección y extinción de incendios”, señala algunos elementos necesarios que se consideran sobresalientes en la protección contra el fuego, tales como:

*“(...) es necesario asegurar que el equipo contra incendio esté disponible de forma inmediata y que se pueda controlar el fuego con relativa facilidad.*

*Elementos necesarios que se consideran sobresalientes:*

- *Los detectores de humo y el calor se deben instalar en la sala de producción, junto a las áreas de oficina y dentro del perímetro físico de las instalaciones.*
- *Se deben instalar monitores y alarmas para humedad, temperatura y flujos de aire efectivos. Aun cuando el equipo de aire acondicionado funcione adecuadamente.*
- *Es necesario contar con al menos una salida de emergencia.”*



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

Además, en la citada guía en el numeral 10.4.14 “Control de Aire Acondicionado”, se señala:

*“En cuanto al ambiente climático, la temperatura de una oficina con computadoras debe estar comprendida entre 18 y 21 grados centígrados y la humedad relativa del aire debe estar comprendida entre el 45% y el 65%. En todos los lugares hay que contar con sistemas que renueven el aire constantemente”.*

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, en el apartado 1.4.3 “Seguridad Física y Ambiental” mencionan:

*“La organización debe proteger los recursos de TI estableciendo un ambiente físico seguro y controlado, con medidas de protección suficientemente fundamentadas en políticas vigentes y análisis de riesgos.”*

Menciona el Lic. Eliomar Morales Rodríguez, que ellos capacitan al usuario en el manejo de los CPU y el uso de papel cerca del mismo y en lo que se refiere al registro de reparaciones por activo, no ha llevado a la fecha.

El no contar con instalaciones que garanticen la salvaguarda de los equipos y faciliten la operación de los mismos, compromete el cumplimiento de las actividades sustantivas del CGI bajo parámetros de uso óptimo de los equipos, protección y confidencialidad de las áreas e información administrada y monitoreo de las operaciones y ambientes de trabajo. Lo anterior podría generar interrupciones en los servicios, pérdida de información de los pacientes y afectación al patrimonio institucional debido a daños o sustracción de los equipos.

## CONCLUSIONES

En relación con el tema de gestión de las tecnologías de información y comunicaciones en la Sucursal de Ciudad Quesada, esta Auditoría evidenció debilidades a nivel del perfil profesional en su recurso humano de TIC lo cual puede comprometer la ejecución de procesos fundamentales para el funcionamiento y mantenimiento de la infraestructura tecnológica, la atención oportuna a los usuarios internos y externos, así como generar un recargo de responsabilidades a otros funcionarios afines al perfil del puesto que puede generar riesgos respecto a la integridad, oportunidad y eficiencia de las herramientas hardware y software utilizadas por esta Sucursal.

En ese mismo orden de ideas, este Ente Fiscalizador determinó la ausencia de mecanismos de control para determinar la producción de las funciones sustantivas en TIC realizadas por el encargado de informática, lo anterior puesto que se carece de procedimientos documentados que permitan obtener indicadores de gestión, estadísticas o reportes asociados a los incidentes que se atienden para mantener la correcta operación de la plataforma tecnológica de la Sucursal. En ese sentido, la ausencia de los mecanismos de control supra citados dificulta el control y la administración de las actividades realizadas





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

por el personal de una manera adecuada, aunado a esto, se imposibilita la retroalimentación y el establecimiento de acciones que correspondan antes oportunidades de mejora que puedan ser detectadas.

Asimismo, se detectaron oportunidades de mejora en relación con los activos de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Sucursal de Ciudad Quesada registrados en el Sistema Contable de Bienes y Muebles (SCBM). Entre las inconsistencias evidenciadas están activos ubicados en una localización diferente a lo indicada por el SCBM, registrados en otra unidad programática o equipos que la descripción no corresponde con lo indicado en la aplicación oficial de la Institución, entre otros. En virtud de lo anterior, la inadecuada gestión en el control de los activos puede materializar riesgos asociados a una posible afectación al patrimonio institucional y podría causar una interrupción la prestación de los servicios, o bien, comprometer la garantía de un adecuado uso del recurso público, además, contraviene la normativa en materia de administración y control de bienes muebles.

Por otra parte, esta Auditoría evidenció el uso de una aplicación informática libre llamada Spark, la cual no se encuentra en el listado oficial de software libre y gratuito autorizado por la CCSS. En ese sentido, se detectaron beneficios que se pueden obtener a través de la herramienta de mensajería instantánea como una comunicación más ágil y expedita entre todos los funcionarios, posibilidad de establecer conversaciones en grupo para reuniones, transferencia de archivos, así como la gratuidad sin ningún tipo de costos económicos, sin embargo, que la aplicación no se encuentre en el listado oficial de software de código abierto CCSS, indica que la herramienta no ha sido sometida a una evaluación por parte de la Comisión Institucional de Seguridad Informática, por ende, representa un riesgo de seguridad de la información ya que no se ha determinado si la aplicación puede presentar vulnerabilidades que afecten la disponibilidad de los datos que administra.

Del mismo modo, se determinaron oportunidades de mejora en la administración del directorio activo de la Sucursal de Ciudad Quesada, lo anterior por cuanto en revisión efectuada a los usuarios registrados en esta unidad organizacional, se detectaron siete cuentas de red con funcionarios que no pertenecen a la Sucursal supra citada. De esta manera, una inadecuada gestión de los usuarios de red registrados en el directorio activo debilita la administración y exploración en cuanto al uso de las cuentas de red institucional que utilizan los funcionarios que laboran en la Sucursal, asimismo, es relevante que las unidades cumplan con estas normas para evitar accesos no autorizados.

Referente al Plan de Continuidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones, esta Auditoría evidenció oportunidades de mejora en aspectos como: condiciones del sitio principal para establecer el Centro de Operaciones de Emergencias el cual permite administrar la crisis en caso de presentarse una situación adversa que afecte la continuidad del servicio en Tecnologías de Información y Comunicaciones, registros de ensayos, contactos de proveedores, entre otros. En virtud de esto, debe resaltarse la necesidad de mantener una continua actualización, de forma tal que se agregue valor a los procesos y acciones relacionadas con la continuidad en TI.



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

Respecto a la seguridad física del Área de Informática así como otras zonas de la Sucursal, se detectaron oportunidades de mejora, el tema de seguridad como muchos otros áreas de las tecnologías de información son vitales para mantener la disponibilidad de la infraestructura operando. En ese sentido se detectaron aspectos como el marco de la puerta y los llavines externos no son de seguridad, extintores ubicados en zonas no recomendables, acumulación de objetos indebidos que pueden comprometer el funcionamiento de los equipos de cómputo, entre otros.

En síntesis, esta Auditoría propone una serie de recomendaciones a la administración activa, con el fin de solventar las oportunidades de mejora identificadas en la evaluación integral gerencial de la Sucursal de Ciudad Quesada, específicamente en la gestión de tecnologías de información y comunicaciones.

## RECOMENDACIONES

### A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUCURSAL DE CIUDAD QUESADA

1. En coordinación con la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte y las unidades que sean pertinentes, continuar con las gestiones necesarias para determinar la viabilidad y oportunidad de reasignar el perfil técnico actual por el de un profesional en TIC, al funcionario del Área de Informática de la Sucursal de Ciudad Quesada, según lo permita la normativa establecida para tales efectos.

Lo anterior considerando aspectos señalados en el hallazgo 1 del presente informe, como cargas de trabajo, estudio de necesidades, demanda de los servicios, así como otras líneas de acción recomendatorias que puedan ser consideradas por parte de las autoridades competentes para la mejora y optimización en el servicio a los usuarios internos y externos de esta unidad Administrativa Financiera.

#### **Plazo de la recomendación: 10 meses.**

2. Realizar las gestiones correspondientes para subsanar los aspectos señalados en el hallazgo 3 de este informe, referente a las oportunidades de mejora en los activos de tecnologías de información y comunicaciones registrados en el SCBM. Aunado a esto, establecer un mecanismo de comunicación ágil entre el encargado de activos y el funcionario del área de informática, para registrar en forma oportuna y de manera inmediata en el SCBM los cambios que se presenten respecto a las localizaciones de los activos, lo anterior, por cuanto se evidenció que los equipos de TIC cambian su localización física sin embargo no se actualiza en la aplicación institucional donde se reubicó el activo.

#### **Plazo de la recomendación: 3 meses.**



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

3. En virtud de los hallazgos de seguridad física detectados en el hallazgo 7 de este informe, elaborar y ejecutar un plan que permita efectuar las gestiones necesarias, para subsanar los siguientes aspectos:
- Análisis y reubicación extintores que se encuentran en sitios que obstruyen el acceso.
  - Llevar a cabo una campaña de concientización al personal respecto a las malas prácticas en el almacenamiento de papeles cerca y alrededor encima de los equipos de cómputo.
  - Gestionar la sustitución de las almohadillas que sirven de apoyo para el mouse, lo anterior debido a que se encuentran deterioradas y presentan condiciones de suciedad.

**Plazo de la recomendación: 6 meses.**

4. En coordinación con el encargado de informática de la Sucursal de Ciudad Quesada, establecer mecanismos de control que permitan determinar la producción de los procesos y funciones sustantivas en Tecnologías de Información y Comunicaciones realizadas por el encargado de TIC de esta unidad administrativa financiera, a fin de cuantificar las tareas como soporte técnico de hardware y software, mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, configuraciones en sistemas de Información, administración de las bases de datos, elaboración de respaldos para la información, control de inventario a los activos TIC, así como otras labores administrativas efectuadas y pertinentes al cargo como la gestión de usuarios y claves de los sistemas de información institucionales, asesoría a patronos y usuarios internos y externos en las aplicaciones Autogestión Planilla en Línea, Sistema de Medios Magnéticos, Sistemas de Grandes Clientes u otra aplicación relacionada con la presentación de planillas, resolución de casos de error a través de la herramienta SICERE, elaboración y actualización del plan de continuidad de TIC u otros temas que se consideren necesarios incluir.

Lo anterior, con el objetivo de tener indicadores y estadísticas que permitan analizar y evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados. Aunado a esto, determinar la eficacia con que estos se llevan a cabo y de esta manera tener una administración de las actividades sustantivas realizadas por el área de informática en la Sucursal.

**Plazo de la recomendación: 6 meses.**

**AI CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE**

5. Dado que el software libre de mensajería instantánea Spark es utilizado como una alternativa de solución gratuita a la aplicación de mensajería Microsoft Lync, no solo en la Sucursal de Ciudad Quesada sino a nivel Regional, efectuar las gestiones correspondientes ante el Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera, para que el mismo realice el procedimiento a seguir para incluir aplicaciones de software libre o gratuito en el listado oficial de la CCSS, y de esta manera que la aplicación supra citada sea analizada por la Comisión Institucional de Seguridad Informática (CISI).





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

Lo anterior con el objetivo que dicha Comisión someta la herramienta a una evaluación exhaustiva y así, determinar la viabilidad y oportunidad de que la aplicación se puede oficializar para su uso a nivel Institucional, permitiendo que la Subárea de Seguridad Informática incluya el programa de código abierto en la Lista Oficial de Software Autorizado por la Institución. En caso que el CGI Gerencial no considere pertinente elevar el procedimiento ante la CISI, o bien que la aplicación no reciba el visto bueno de la Comisión, proceder a efectuar la desinstalación del software en todos los equipos de cómputo que tienen instalado el cliente.

#### **Plazo de la recomendación: 4 meses.**

6. Realizar las gestiones correspondientes para subsanar los aspectos señalados en el hallazgo 5 de este informe, referente a las oportunidades de mejora detectadas en el directorio activo de la Sucursal de Ciudad Quesada.

Aunado a esto, gestionar acceso a la consola de directorio activo para el encargado de informática de la Sucursal de Ciudad Quesada, acorde a las políticas institucionales para la administración de contraseñas por parte de los administradores del directorio activo (active directory), considerando al menos que dicho acceso sea en modo de consulta, lo anterior con el objetivo de agilizar las gestiones pertinentes a informar al CGI Regional sobre usuarios que no corresponden a la unidad ejecutora, finalizaron nombramientos con la institución, se pensionaron, solicitaron permisos sin goce de salario u otra circunstancia que como encargado de informática en el sitio se logre detectar y sea conveniente comunicar.

#### **Plazo de la recomendación: 2 meses.**

7. En coordinación con el encargado de informática de la Sucursal de Ciudad Quesada, actualizar el Plan de Continuidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones, de las operaciones en el Centro de Gestión Informática acorde con las necesidades reales del mismo, el cual cumpla con lo establecido en el Manual para Elaborar un Plan de Continuidad de la Gestión en Tecnologías de Información y Comunicación. Previo a su revisión y aprobación por la Sub-Área de Continuidad de la Gestión de TIC, realizar y documentar las pruebas de viabilidad del mismo. Lo anterior acorde a los aspectos señalados en el hallazgo 6 de este informe.

#### **Plazo de la recomendación: 3 meses.**

### **COMENTARIO DEL INFORME**

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, se procedió a comentar los resultados del informe el día 30 de abril del 2015 con el Lic. Rodrigo Villalobos Arrieta, Administrador a.i. Sucursal de Ciudad Quesada, Ing. Eliomar Morales



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

Rodríguez, Encargado de Informática de la Sucursal de Ciudad Quesada y Lic. Marianella Quirós Seravalli, Asistente Administrativa de la Sucursal de Ciudad Quesada. Asimismo, el día 12 de junio se comentaron los resultados con el Ing. Guillermo Rojas Zapata, Jefe CGI de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.

## ÁREA TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Lic. Esteban Zamora Chaves  
**ASISTENTE DE AUDITORIA**

Licda. María García Coto  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Rafael Herrera Mora  
**JEFE**

RAHM/EZCH/MAGC



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

**Anexo No. 1**  
**FUNCIONARIOS REGISTRADOS EN EL DIRECTORIO ACTIVO QUE NO PERTENECEN A LA SUCURSAL DE CIUDAD QUESADA**

N°	IDENTIFICACION	NOM_FUNCIONARIO	UNIDAD EJECUTORA
1	601660558	BARAHONA VARGAS RUDY	SUCURSAL PALMARES
2	503290284	CAMBRONERO ELIZONDO ALBIN LEONAR	DIRECCION REGIONAL HUETAR NORTE DE SUCURSALES
3	106620599	HIDALGO ARGUEDAS CARMEN ANAIS	SUCURSAL ALAJUELA
4	206790710	MENDEZ VASQUEZ MARIA FERNANDA	SUCURSAL SAN RAMON
5	603570159	PRENDAS ROJAS JEUDY	SUCURSAL OROTINA
6	203560427	SANCHEZ QUIROS OLIVIER	AGENCIA LA FORTUNA DE SAN CARLOS
7	502210989	SERRANO RIOS ENA	DIRECCION REGIONAL HUETAR NORTE DE SUCURSALES

Fuente: Base de datos de Recursos Humanos, abril 2015.