



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

ATIC-152-2015
14-07-2015

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el programa de Actividades contemplado en el Plan Anual Operativo 2015 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar el *“Cumplimiento de las funciones del Centro de Gestión Informática (CGI) de la Gerencia Financiera en apego a la Normativa Institucional en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC)”*.

Los resultados del estudio efectuado respecto de las acciones adoptadas ese CGI, han permitido evidenciar que se presentan oportunidades de mejora de control interno en los procesos de TIC necesarios para garantizar la continuidad en la prestación de los Servicios de la Gerencia Financiera.

En ese sentido, respecto de las funciones que desarrolla el CGI de la Gerencia Financiera, se evidenció dicha unidad está conformada por personal especializado en TIC, nos obstante, ejecuta tareas administrativas las cuales no están definidas en el Manual de Organización de Centro de Gestión Informática, las cuales son necesarias para la prestación oportuna de los servicios que brinda el CGI.

Sobre este particular, se identificó que algunas de las Direcciones de Sede de la Gerencia Financiera disponen de personal destacado en TIC, los cuales desarrollan funciones propias de un CGI, sin embargo, los mismos no forman parte de la estructura Organizacional de esa Gerencia.

Por otra parte, se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con las instalaciones del CGI en materia de Salud Ocupacional, destacándose aspectos de seguridad como espacios de trabajo, ancho de los pasillos y almacenamiento de productos químicos, e iluminación, entre otros.

Por último, como parte de la operativa del CGI, se comprobó debilidades en la documentación de los procesos de esa unidad, así como la ausencia en definición de indicadores de gestión para medir los servicios que presta el Centro de Gestión Informática.



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

ATIC-152-2015
14-07-2015

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

INFORME REFERENTE AL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES DEL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA (CGI) DE LA GERENCIA FINANCIERA EN APEGO A LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC) GERENCIA FINANCIERA, U.E. 1103

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se efectuó en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna 2015.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el cumplimiento y apego de las funciones descritas en el Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática Tipo A (Gerencial) en el CGI de la Gerencia Financiera.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar el nivel de cumplimiento de las funciones del Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera con lo establecido en su Modelo de Organización.
2. Identificar los mecanismos de coordinación y ejecución de actividades del CGI con las unidades adscritas a la Gerencia Financiera y Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
3. Verificar la idoneidad y suficiencia del recurso humano destacado en ese CGI, de acuerdo con el Manual Descriptivo de Puestos.
4. Verificar el apego a la normativa de Salud Ocupacional en las instalaciones del Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera en coordinación con el Área de Salud Ocupacional.

ALCANCE

Esta evaluación comprende el análisis de las acciones ejecutadas por el Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera, para la prestación de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones a las unidades adscritas a esa Gerencia, en el período de enero a diciembre del 2014, ampliándose de ser necesario.

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.



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

METODOLOGÍA

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

- Análisis de documentación suministrada por la jefatura del CGI de la Gerencia Financiera.
- Entrevista al Máster Alexander Solís Abarca, Jefe del CGI de la Gerencia Financiera.
- Revisión informes emitidos por la Auditoría Interna, Externa y Contraloría General de la República relacionados con la operativa de Centros de Gestión Informática.
- Inspección a las instalaciones física del CGI de la Gerencia Financiera en coordinación con el Ing. Daniels Mata Marín del Área de Salud Ocupacional.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, 8292.
- Reglamento de la Auditoría Interna de la C.C.S.S.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normas Técnicas para la Gestión y Control de Tecnologías de Información, CGR.
- Manual de Organización de Centros de Gestión Informática, 2013.
- Manual de Organización Gerencia Financiera, 2007.
- Manual Descriptivo de Puestos, 2015.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

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

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

ANTECEDENTES

Las políticas de desconcentración emitidas por las autoridades institucionales y el interés en la automatización de los procesos de trabajo, generaron a principios de la década de los 90 la creación de los Centros de Gestión Informática, que en su oportunidad respondieron a la satisfacción de las



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

necesidades de información, a la agilización de los trámites operativos y a lograr mayor eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios.

Los Centro de Gestión Informática se conformaron con la finalidad de dotar a estas unidades de una estructura funcional y organizacional que les permita cumplir satisfactoriamente las demandas institucionales en materia de tecnologías de información y comunicaciones.

El 27 de mayo de 1997, la Junta Directiva aprueba el Modelo de Organización de los Centro de Gestión Informática en sesión 7130, artículo 26, que textualmente indica:

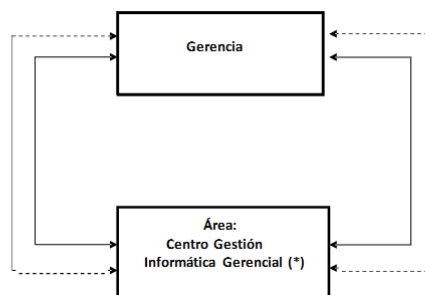
“Artículo 26: por tanto, con base en las consideraciones precedentes y la recomendación del señor Gerente de la División Administrativa, se acuerda aprobar el Manual de Políticas Institucionales de Desarrollo en Sistemas de Información y el documento Centros de Gestión Informática, según los términos de los documentos que quedan formando parte del expediente original de esta acta.”

Para el 31 de enero de 2008, la Junta Directiva, mediante artículo 25 de la sesión 8222 aprobó el Manual de Organización para los CGI, definiendo como su función la siguiente:

“Es responsable de realizar las actividades operativas que apoyan el desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones, la ejecución de estudios de necesidades, la automatización de procesos estratégicos y operativos, participa activamente en la elaboración de planes, la administración de proyectos el desarrollo de los sistemas automatizados, implementa los mecanismos de coordinación, de comunicación, aplica las nuevas tecnologías, administra los equipos y las redes de información en su ámbito de competencia; es un enlace entre los usuarios no especializados, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y otros órganos competentes...”

Posteriormente, la misma Junta Directiva en el artículo 32 de la sesión N°8658, celebrada el 29 de agosto de 2013, aprueba la actualización a dicho Manual de Organización, el cual estableciendo la siguiente Estructura Organizacional para los CGI's Gerenciales:

Matriz de Niveles Organizacionales





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

(*) Administrada por una jefatura de Gestión Informática.

FUENTE: Manual de Organización de Centros de Gestión Informática, 2013

El Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera, se ubica en el piso 8 del Edificio Genaro Valverde Marín; brinda soporte, asesoría y apoyo técnico a unidades que no disponen de recurso informático, entre ellas: despacho Gerencia Financiera, Comisión de Impugnaciones Patronales, Equipo Intergerencial ubicado en el Edificio Solera Benett, Dirección Financiero Contable y Dirección de Coberturas Especiales.

Además mantiene coordinación y apoyo con los CGI Regionales y encargados del nivel central según el cuadro adjunto:

Cuadro 1:
Gerencia Financiera, Plazas con Perfil en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) por unidad programática, 2015.

Unidad	Analista de Sistemas 4	Analista de Sistemas 3	Analista de Sistemas 1	Técnico en TIC	Operador en TIC
Dirección de Inspección	2			2	
Dirección de Cobros	2		1		
Dirección de Presupuesto	1				
Dirección SICERE	5	1			
Dirección Regional Brunca	1			1	
Dirección Regional Huetar Atlántica	5				
Dirección Regional Huetar Norte	2		2	2	
Dirección Regional Chorotega	3	1		1	1
Dirección Regional Central de Sucursales	6			3	

FUENTE: CGI Gerencia Financiera. Oficio N° CGI-GF-000007-2015, 2015

En cada Dirección Regional, existe un CGI formalmente constituido con un jefe, respecto de las Direcciones de sede en Oficinas Centrales, se coordina la atención ciertos temas con funcionarios destacados en TIC adscritos a esas unidades, sin embargo, no son Centros de Gestión Informática oficialmente conformados (no están definidos en el Manual de Organización de la Gerencia Financiera).



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

HALLAZGOS

1. SOBRE LAS LABORES DESARROLLADAS POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA.

Esta Auditoría determinó que desde el año 2010, el Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera mantiene en funcionamiento toda su operativa con el mismo recurso humano, a pensar que esa Gerencia ha sufrido cambios en su estructura organizacional, encomendándosele nuevas responsabilidades, sin tomar en cuenta su impacto en las tareas que desarrolla el CGI:

Cuadro 2: Centro de Gestión Informática Gerencia Financiera, Recurso Humano, 2015.

Perfil de la Plaza	Cantidad
Jefe de Área de Sede	1
Analistas de Sistemas 4 en TIC	6
Analistas de Sistemas 3 en TIC	1
Controlista	1

FUENTE: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en Información suministrada por el CGI de la Gerencia Financiera, 2015.

1.1. Desarrollo de funciones administrativas con plazas con perfil de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC): el CGI solo dispone de plazas con perfil de TIC, por lo que en la actualidad la atención de temas vinculados con procesos administrativos como:

- Gestión de activos.
- Conformación Comisiones.
- Atención de llamadas telefónicas.
- Recepción, elaboración y distribución de oficios.
- Realización de Informes.
- Gestión de Recursos Humanos (acciones de personal, movimientos, vacaciones).
- Entre otros.

Deben ser atendidas con dicho recurso humano, situación que ocasiona que colaboradores especializados en este campo, deban desligarse de sus funciones propias para prestar apoyo administrativo; tareas que no están definidas en el Manual de Puestos Institucional para los perfiles mencionados, problemática que se evidenció por este Ente Fiscalizador en el informe de ATIC-300-2010, impactando negativamente la atención de procesos como:



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

Cuadro 3: Procesos Pendientes de Atender por Asignaciones de Funciones Administrativas al Personal del CGI, 2014.

Descripción de Proceso	Impacto
Imposibilidad de asumir más Desarrollos de Sistemas.	Se ha realizado oficios dando a conocer la no posibilidad de realizar lo solicitado por falta de recursos.
No seguimiento e implementación de las Norma Técnica de la Contraloría General de la Republica.	Debilidades en el Control Interno y Calidad de los datos y Servicios.
No se está realizando un Seguimiento y Control de los Planes de Continuidad según lo solicitado por la Presidencia Ejecutiva Oficio 05 de noviembre del 2013.P.E. 54.150-13.	Aumenta el riesgo en la continuidad de la gestión en los diferentes niveles.
Tiempos de respuesta muy altos por cuando la cobertura y cantidad de usuarios es muy alta en relación a los técnicos asignados a resolver temas. (Dir. Coberturas Especiales, FRAP, Prestaciones en Dinero, Edificio Solera Benett, Area de Seguros entre otros son recargos al soporte del CGI)	Impacto en la capacidad de respuesta en la gestión diaria de los usuarios
Imposibilidad de realizar Capacitaciones en el uso e implementación de Firma Digital, Dispositivos de Video Conferencia, LYNC, MOVI, entre otros.	No implementación de la tecnología en el tiempo requerido e Imposibilidad de impulsar nuevas tecnologías a lo interno de la Gerencia.
Debilidades en el monitoreo de temas relacionados con las Consolas de Antivirus, SCCM, Acceso a Internet.	Se tiene una posición reactiva al tema.
Capacidad de Respuesta en informes y oficios puede demorar meses en algunos casos.	Tiempos deficientes de respuesta.
Realizar labores de control en la implementación de la normativa Institucional de Seguridad Informática y buenas prácticas.	No resulta viable hacer visitas o pruebas de campo para analizar el cumplimiento.
Iniciar el entrenamiento a los Administradores de Capacitación producto del licenciamiento corporativo.	No capacitación en los licenciamientos Adquiridos por Microsoft.
Dificultad para elabora los diagnósticos de Equipo de cómputo así como realizar las revisiones de estudios técnicos.	Tiempos de respuesta grandes para la administración en las necesidades de equipo de cómputo.

FUENTE: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en Información suministrada por el CGI de la Gerencia Financiera, 2015.



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

Aunado a lo anterior, el Centro de Gestión Informática atiende de manera directa requerimientos procedentes de diferentes dependencias de la Institución, principalmente de Direcciones de Sede y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC), así como informes de la Superintendencia de Pensiones (SUPEN) y Auditorías Externas y Banco Central, entre otras, las cuales son canalizadas directamente al CGI sin pasar por la Gerencia Financiera, así como formar parte de comisiones permanentes (ver Anexo 1), generando cargas de trabajo las cuales no están establecidas en el Manual de Organización de Centros de Gestión Informática.

1.2. Creación de nuevas unidades adscritas a la Gerencia Financiera: tal es el caso de la Dirección de Coberturas Especiales, cuya estructura fue aprobada por la Junta Directiva el 6 de noviembre del 2010, en sesión N°8477, artículo 3, con el objetivo de establecer las estrategias, regulación y normativa técnica en materia de riesgos excluidos y coberturas especiales, para que los centros asistenciales desarrollen la gestión y realicen los cobros por servicios de salud con efectividad, contribuyendo con la sostenibilidad financiera de la Institución; instancia técnica que no dispone de personal en Tecnologías de Información y Comunicaciones, por lo que el Centro de Gestión Informática debe brindar soporte a los servicios de TIC de esa Dirección.

En ese sentido, el Manual Descriptivo de Puestos, establece para las plazas de Tecnologías de Información y Comunicaciones lo siguiente:

“(...) »Nombre de la clase: CONTROLISTA

»Código de la clase: 00205

NATURALEZA DEL TRABAJO:

Ejecución y control de labores técnicas relacionadas con la verificación de información. (...)

(...) »Nombre de la clase: ANALISTA SISTEMAS 3 EN TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

»Código de la clase: 00223

NATURALEZA DEL TRABAJO:

Ejecución de labores profesionales especializadas en la administración, desarrollo y mantenimiento de las tecnologías de información y comunicaciones (...)

(...)»Nombre de la clase: ANALISTA SISTEMAS 4 EN TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



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

»Código de la clase: 00224

NATURALEZA DEL TRABAJO:

Ejecución de labores profesionales especializadas en la administración, desarrollo y mantenimiento de las tecnologías de información y comunicaciones. (...)

Por su parte, las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, señalan en el inciso 3.1 “Consideraciones generales de la implementación de TI” que:

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

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

Asimismo, el artículo 4.2 “Administración y operación de la plataforma tecnológica” de dicha normativa, establece que:

“La organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas. Para ello debe: (...)

- 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.*
- e. Controlar la ejecución de los trabajos mediante su programación, supervisión y registro.*
- g. Brindar el soporte requerido a los equipos principales y periféricos.*
- i. Controlar los servicios e instalaciones externos. (...)*

Sobre este particular, el Máster Alexander Solís Abarca, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera, señaló:

“El modelo es un marco general, sin embargo, el recurso que se ha asignado a los CGI tipo A no es el necesario para atender la totalidad de las funciones que ahí se definen, ocasionando en algunos casos que no se tenga la capacidad resolutoria necesaria para atender la totalidad de los requerimientos solicitados a nivel Gerencial. O en su defecto generar mayor impacto y apoyo a los niveles estratégicos. (...)



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

“La presencia de la tecnología cada vez resulta más esencial para la gestión diaria de cualquier organización y la Gerencia Financiera no escapa a esta realidad, esto aplica para sistemas de información, equipos de cómputo, soluciones tecnológicas que incluyen, desde videoconferencias hasta la generación de portales internos (intranet), firma digital, entre otras nuevas actividades y tendencias que se han creado y que años atrás no existían en nuestros roles diarios. Esta situación ha desembocado en la complejidad de mantener en funcionamiento toda la operativa actual con los mismos recursos, debido a que existen una gran cantidad de unidades nuevas, incluso direcciones que han creado en el ámbito de esta gerencia durante los últimos años, sin su debida contraparte técnica, lo que ha generado que el CGI asuma todas estas cargas de trabajo adicionales, sin que se otorguen plazas para cubrir la demanda adicional de funciones y dependencias desde el año 2010.

Aunado a esto, una de las principales preocupaciones y que ya se han dado a conocer en su momento, es que la gerencia viene realizando una serie de asignaciones de trabajo entre estas, informes de auditoría, integración de comisiones de trabajo, en algunos casos permanentes, generación de informes y conformación de grupos de trabajo, sin que de previo se analicen las posibilidades reales que tiene el Centro de Gestión Informática para desarrollar los contenidos y más importante aún, la posibilidad de asignar recursos a estas funciones, pues en la actualidad no se está cubriendo la demanda; en este punto es importante aclarar que esta dependencia solo cuenta con funcionarios informáticos cuyas funciones y actividades están destinadas a labores especializadas en el campo T.I. y a sostener la operativa de muchas dependencias de esta gerencia incluyendo toda la coordinación con los CGI Regionales y encargados de SEDE para aunar esfuerzos e implementar soluciones. Actualmente contamos con 4 Servidores y 25 Bases de Datos que requieren atención diaria, además de una serie de servicios que operan 24/7 y que permiten que los usuarios puedan ingresar a sus equipos y poder laborar normalmente.

Mis esfuerzos como jefatura han sido muy grandes no solo en términos de sacrificio personal en horario extra laboral, sino en cuanto a buscar formas para contrarrestar el aumento en la demanda de servicios, modificando los roles y actividades de los funcionarios a mi cargo, para producir más con los mismos recursos, lo que nos ha permitido cumplir con una buena parte de asuntos pendientes; pero no como para cubrir la demanda actual en su totalidad; situación que ha derivado en otros escenarios como:

- El tener que especializar personal para resolver en un menor tiempo una tarea determinada, aspecto que dificulta la generación de opciones para la continuidad de la gestión, sin poder optar por rotar los roles, situación que implica un riesgo en la operativa general del CGI.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo: 10105

- *La desatención de algunos temas que son relevantes y cuya implicación produce una dinámica reactiva (Apaga incendios) en la atención de diferentes temáticas de índole técnico al no poderse destinar recursos a la planificación y organización de los diferentes actividades realizadas en el CGI.*

Hemos analizado que muchos de los temas delegados son más de naturaleza administrativa que informática, en donde los dueños de los datos y los procesos tienen mayor potestad de atender las recomendaciones de Auditoría. En la actualidad el CGI no tiene ningún funcionario administrativo que apoye estos trabajos y que en su momento se hizo de conocimiento mediante oficio CGI-GF-139-2009 para que la Gerencia nos facilitara recursos en este campo, con el fin de atender los procesos administrativos e informes en cuyo caso se indicaba lo siguiente:

“Este recurso se solicita para que el CGI pueda enfrentar y resolver de mejor forma todo lo atinente a la elaboración, control y seguimiento en temas relacionados con Plan Estratégico, Control Interno, Elaboración del Presupuesto, Realización de Informes, Apoyo en materia de compras, entre otros.

Este recurso es vital para soportar el componente administrativo que esta Área debe tener en respuesta a las diferentes temáticas institucionales y que no forman parte de los aspectos técnicos.”

En la actualidad la atención de temas vinculados con el proceso administrativo, está demandando que varios recursos humanos de este CGI, se dediquen casi al cien por ciento a dar trámite a estas actividades, situación que genera que dos funcionarios con plazas de Analista 4 deben desligarse de sus funciones propias para prestar apoyo; problemática que debe evitarse tal y como se manifestó mediante oficio CGI-GF-00053-2013 en respuesta a informe de Auditoría ATIC-300-2010 enviado a esa dependencia donde entre otras cosas se indicaba lo siguiente:

“...que algunos encargados de áreas informáticas o CGI, se desgastan en labores que no son atinentes a tecnologías, en materias como compras o generación de usuarios...” (...)

No disponer del recurso humano necesario para la adecuada atención de las funciones encomendadas al Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera y la ejecución de tareas no definidas en el Manual Descriptivo de Puestos para las plazas de TIC, podrían ocasionar una degradación en los servicios tecnológicos que brinda esa Gerencia, impactando la eficiencia y eficacia de las operaciones, ocasionando consecuencias negativas para la continuidad de las funciones en la institución.



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

2. REFERENTE AL ROL DEL PERSONAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC) DESTACADO EN LAS DIRECCIONES DE SEDE DE LA GERENCIA FINANCIERA.

Esta Auditoría determinó que existe personal destacado en el Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) a nivel de las Direcciones de Sede de la Gerencia Financiera que realiza funciones como Centro de Gestión Informática, entre las cuales destaca soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo de la Plataforma Tecnológica de esas unidades, distribuido de la siguiente manera:

Cuadro 4:
Gerencia Financiera, Plazas con Funciones de CGI, según perfil por Dirección de Sede, 2015.

Dirección	Cantidad de Plazas							Total
	Analista 4 en TIC	Analista 2 en TIC	Supervisor TIC	Técnico en TIC	Operador en TIC	Controlista	Profesional 4	
SICERE	1							1
Inspección	1		1	2				4
FRAP							1	1
Cobros	3	1						4
Presupuesto	1				1	1		3
Coberturas Especiales*								0
Financiero Contable*								0

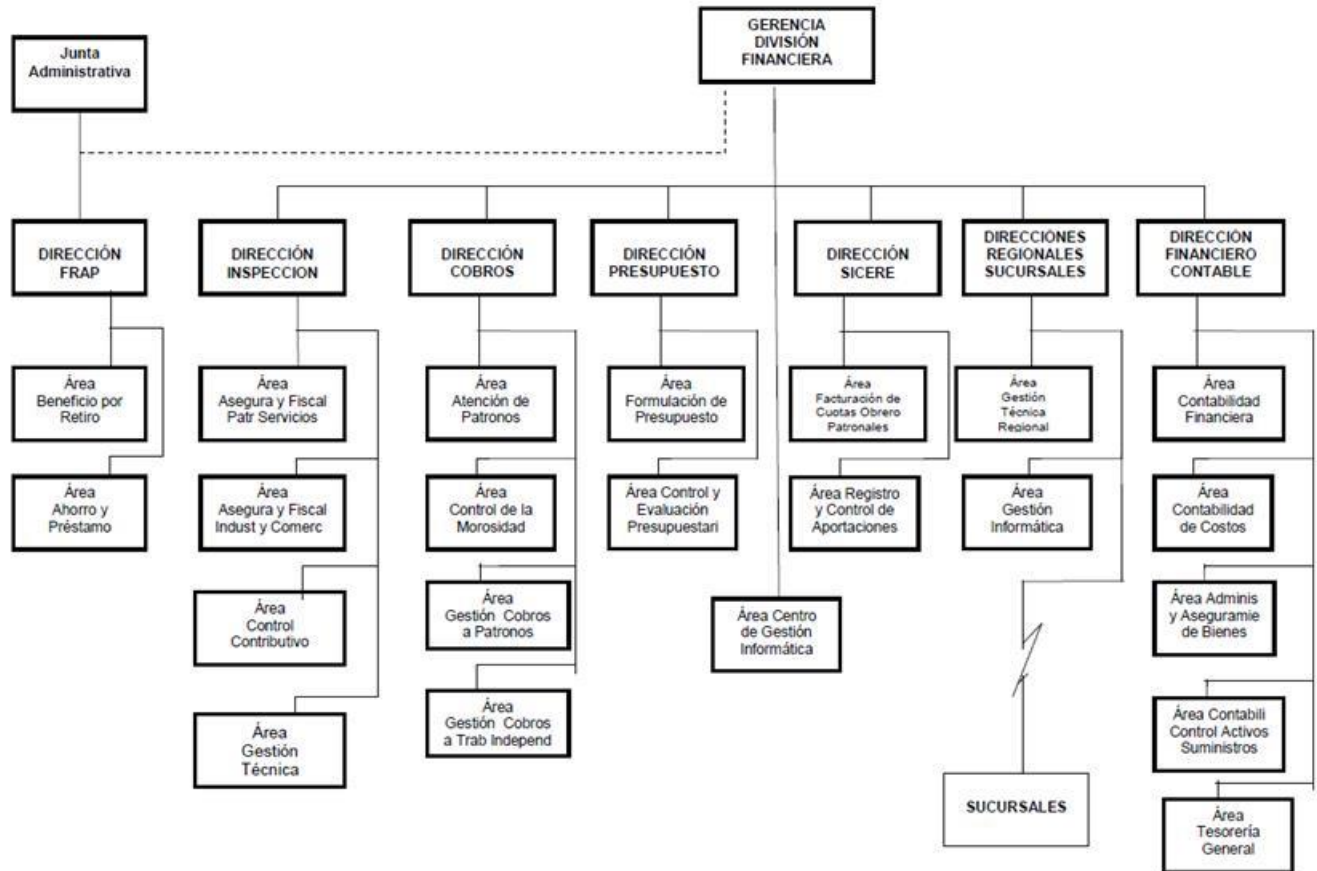
*No disponen de plazas con perfil en TIC.

FUENTE: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en consulta a las Direcciones de Sede de la Gerencia Financiera, 2015.

Lo anterior, pese a que en la Estructura Organizacional de la Gerencia Financiera, únicamente define un único Centro de Gestión Informática para gestionar las TIC a nivel Gerencial; por su parte, para las Direcciones de Sede no se establece dentro de sus objetivos el desarrollo de tareas propias en ese campo, tal y como se muestra a continuación:



Figura 1: Organigrama Gerencia Financiera



FUENTE: CCSS. Manual de Organización Gerencia Financiera, 2007.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en el inciso 2.1 relacionado a la estructura organizacional, indica:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes.”



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

Sobre este respecto, el Máster Alexander Solís Abarca, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera mencionó:

“(...) En el caso de cada Dirección Regional existe un Jefe formalmente constituido y en el caso del nivel central un contacto con el que se coordinan los temas de primera mano, no obstante en el caso del nivel central se responde a un tema de disposición y actitud de colaboración por parte de los funcionarios, por cuanto no existe una dependencia técnica formal al no estar constituidos formalmente y por otra parte son plazas que están adscritas a los niveles administrativos. (...)”

La situación descrita en el presente hallazgo podría ocasionar retrasos en los tiempos de respuesta a los usuarios debido a la subutilización del recurso humano destacado TIC de la Gerencia Financiera, así como duplicidad de funciones, entre otros aspectos, por cuanto dicho personal no forma parte de un CGI oficialmente constituido, careciendo de la competencia necesaria para atender oportunamente los requerimientos de TIC de las Direcciones de Sede de esa Gerencia, al no disponer de un marco normativo que regule sus funciones.

2.1. Sobre el Personal destacado en TIC de la Dirección Fondo de Retiro Ahorro y Préstamo (FRAP)

Este Órgano de Fiscalización comprobó que la Dirección Fondo de Retiro Ahorro y Préstamo (FRAP) utiliza una plaza de profesional 4 para la atención de las labores de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), en esa Dirección, perfil ocupacional al que no corresponden dichas labores según lo establece el Manual Descriptivo de Puestos institucional.

El Manual Descriptivo de puestos, establece las siguientes funciones para el perfil de profesional 4

“(...) NATURALEZA DEL TRABAJO:

Ejecución de labores de tipo profesional, científicas y administrativas, de gran dificultad, en las cuales se deben aplicar los principios teórico-prácticos de una profesión adquirida en una Institución de enseñanza superior, para el Planeamiento, dirección y coordinación de programas a nivel local.

TAREAS:

Diseñar y ejecutar tareas profesionales de gran dificultad, relacionadas con investigaciones, proyectos, estudios, servicios, ciencias económicas, ciencias de la comunicación colectiva, auditoría, administración, estadística, ingeniería y otras áreas similares. Realizando tareas como:



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

Investigar, programar, asesorar y realizar estudios referidos al campo de la organización, planificación y evaluación de proyectos, en las siguientes áreas: (...)"

Consultado sobre este particular, el Lic. Víctor Fernández Badilla, Director Ejecutivo de Fondo de Retiro Ahorro y Préstamo (FRAP), mediante oficio N° DFRAP-0198-2015 del 2 de marzo del 2015, informa a esta Auditoría lo siguiente en relación con el personal de TIC de esa unidad:

"(...) En la Dirección Fondo de Retiro Ahorro y Préstamo no existe ninguna plaza con perfil de TIC; sin embargo hay un funcionario informático nombrado en la plaza N°42179 de Profesional 4, que realiza funciones afines:

- ✓ *Planificación, control y mantenimiento eficaz y eficiente de la plataforma tecnológica que posee el FRAP así como realizar las funciones diarias correspondientes al soporte técnico en hardware y software que se administra, además de atención de incidencias de usuarios externos e internos del Fondo, entre otros.*
- ✓ *Líder técnico y administrativo responsable del Call Center adquirido, administrador de la plataforma tecnológica que opera el Call Center, creación y mantenimiento de la estructura de base de datos para la integración con el modulo del Call Center, administrador del Teleware herramienta para el monitoreo, proyección y estadísticas, administrador del TeleGestion para las campañas informativas del Call Center, administrador del TeleMSG para la contestación de llamadas automáticas. Ejecutar y administrar la plataforma que actualiza mensualmente las bases de datos para la información crítica y sensible del cual se alimenta el Call Center así como el sistema de consultas Web del FRAP.*
- ✓ *El FRAP, al ser un ente regulado por la Superintendencia de Pensiones requiere la programación, generación y diseño de los archivos de datos personales, afiliados, pensionados, movimientos de afiliados y movimientos de pensionados por lo anterior se le ha asignado la responsabilidad de coordinar y generar dichos archivos para ser cargados al sistema VES (Ventanilla Electrónica de servicios) de la SUPEN, en coordinación con la Gerencia de Pensiones así como la DTIC. Con herramientas tecnológicas acorde a las actividades a desarrollar.*
- ✓ *Administrador de la base de datos, el cual contiene la información de la cartera de préstamos así como los afiliados activos del Fondo, líder responsable en la generación de diferentes tipos de reportes a la medida solicitados por la Dirección del FRAP, por Actuarial, por SUPEN, Auditoría Externa e Interna realizados mensualmente, trimestralmente, semestralmente y anualmente.*
- ✓ *Líder responsable en la generación información específicamente de sistemas para auditoría interna, externa, actuarial y SUPEN específicamente para el Area del FRE, creación de reportes a la medida de afiliados y pensionados solicitados por el Area de Beneficio por Retiro con herramientas tecnológicas propias a las tareas asignadas.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo: 10105

- ✓ *Creación, generación, actualización e incorporación en el portal de recursos humanos, en el módulo de Aportes del FRE la carga mensual de los más de 49 funcionarios de la CCSS, en el cual se ejemplifica el salario ordinario así como el aporte del 1.5% en concordancia con Laura Paz Morales para realizar dicho trabajo.*
- ✓ *Creador, administrador y responsable del mantenimiento de los aplicativos con el cual se generan los archivos .XML correspondientes a los pagos vía SINPE del Fondo Ahorro y Préstamo, Capital de Retiro Laboral, Beneficio de Pensión Complementaria y FRIP.*
- ✓ *Usuario administrador ASCII del sistema VES (Ventanilla Electrónica de servicios) de la SUPEN. Para la carga de archivos de afiliados y pensionados, actualización de información cualitativa, asignación de permisos sobre los perfiles de los usuarios de los diferentes comités para la carga de las actas electrónicas, entre otras actividades dentro del sistema.*
- ✓ *Usuario administrador de sistema Sicere para la generación por solicitud del área Beneficio por Retiro de las operadoras al cual pertenecen los nuevos pensionados para realizar el trámite del pago de la pensión complementaria.*
- ✓ *Colaborador en el desarrollo de los casos de uso para la creación del sistema integrado del FRAP en concordancia con las diferentes áreas y subáreas de la Dirección, así como la Subarea Sistemas Financiero Administrativo.*
- ✓ *Líder técnico en el desarrollo y ejecución del plan de continuidad de la Dirección Fondo de Retiro Ahorro y Préstamo en concordancia con la Subarea de Continuidad de la Gestión en TIC, del área de Seguridad y Calidad Informática.*
- ✓ *Responsable del desarrollo de criterios técnicos para la compra de equipo. Elaboración de planes de trabajo y estudios preliminares de factibilidad y viabilidad, para la implementación de nuevas Tecnologías.*
- ✓ *Coordinador y administrador de los respaldos mensuales de información que generan mensualmente los funcionarios de la Dirección del FRAP.*
- ✓ *Administrar, instalar y monitorear los sistemas: Microsoft Lync, Sistema Sitio Colaborativo Institucional (Share Point). Sistema Institucional del MISE modulo integrado de seguridad, Sistema VES (Ventanilla electrónica de servicios de la SUPEN), Directorio Activo de la red de usuarios del FRAP, generación de archivos de beneficios de separación, actualizaciones en el sistema de consultas Web del FRAP, administrador del Symantec EndPoint Protection Manager Console y del Configuration Manager Console "SCCM" específicamente para la Dirección del FRAP.*
- ✓ *Participación en proyectos de interés institucional relacionados con sistemas de información (Portal Web, Firma Digital, Metodologías de desarrollo de proyectos, Metodologías de desarrollo de software, entre otros).*
- ✓ *Atender lineamientos del CGI de la Gerencia Financiera en cuanto a materia de tecnologías Información y comunicaciones para la Dirección del FRAP. Solicitud de información, actualización de aplicativos de software, lineamientos y configuración de equipos.*



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

- ✓ *Atención y trámites de consultas de clientes internos y externos vía correo electrónico y telefónico. Además del soporte técnico en las aplicaciones administradas tanto a usuarios internos como usuarios externos.*
- ✓ *Realizar cualquier otra actividad inherente al cargo que le sean asignadas por mi superior Director Ejecutivo del FRAP. (...)*

Lo anterior podría ocasionar una subutilización del recurso humano en la Dirección Fondo de Retiro Ahorro y Préstamo (FRAP), debido a que la plaza asignada para la gestión de las TIC en esa unidad no corresponde al perfil ocupacional en ese campo, situación que va en detrimento de la normativa vigente aplicable en recursos humanos.

3. REFERENTE AL ÁREA FÍSICA DEL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA DE LA GERENCIA FINANCIERA.




Este Órgano de Fiscalización identificó que las instalaciones del Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera no se ajustan a la normativa aplicable en Salud Ocupacional en los siguientes aspectos, según se desprende del informe ASO-125-2015 emitido por el Área de Salud Ocupacional, elaborado a solicitud de esta Auditoría con motivo del presente informe:

Cuadro 5: Oportunidades de Mejora en Salud Ocupacional en las Instalaciones Centro de Gestión Informática Gerencia Financiera, 2015.

Riesgo	Legislación	Observaciones	Evidencia
Seguridad. Ancho de pasillos secundarios inferior a un 1 m. Objetos en la vía de egreso	Reglamento Técnico General Seguridad Humana y Protección Contra Incendios Art. 6 Reglamento General de Seguridad e Higiene Art. 17	La disposición de materiales en las zonas de tránsito reduce significativamente el ancho funcional de los pasillos, en este caso el que conduce a la salida principal del departamento cuyo ancho no supera los 70 cm.	



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

<p>Seguridad. No disponen de 2 m² libres por trabajador</p>	<p>Reglamento General de Seguridad e Higiene en el Trabajo Art. 14, 83, 84</p>	<p>El CGI realiza labores de mantenimiento de equipos para lo que se debe disponer de un espacio específico para dicha tarea donde se cuente con una mesa de trabajo, la disposición de las herramientas necesarias y demás insumos para la limpieza, reparación y sustitución de componentes de los equipos que atienden.</p>	
<p>Seguridad. Orden y limpieza</p>	<p>Reglamento General de Seguridad e Higiene Art. 25 P.E. 26.686-05 Del 28 julio 2005 Acciones preventivas de seguridad Art. 11</p>	<p>Se observa cantidad de materiales, algunos suministros y principalmente desechos electrónicos almacenados en la zona de tránsito por lo que se disminuye el espacio funcional.</p>	
<p>Seguridad. Almacenamiento producto químicos</p>	<p>Reglamento General de Seguridad e Higiene en el Trabajo Art. 65</p>	<p>Se dispone de las siguientes sustancias químicas en cantidades medibles de pocas docenas con su respectivo código NFPA 704: Clean spray espumoso 1-3-0 ALK Neutral cleaner 2-4-1 Multisurface cleaner 1-0-0 Duster 2-4-0 Contact cleaner 3-4-0</p>	



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

<p>Ergonomía. Ancho de la base del porta teclados</p>	<p>Requisitos mínimos de Salud Ocupacional en cuanto a dimensiones de las estaciones de trabajo de oficina</p>	<p>El porta teclados de las estaciones de trabajo no cumple con los criterios para el diseño de estos puestos el ancho máximo es de 55 cm lo que impide que tanto el ratón como el teclado se encuentren en el mismo plano, lo que puede provocar trastornos musculoesqueléticos a nivel mano - hombro</p>	
<p>Seguridad. Mal ajuste de la puerta hacia el balcón produce el zumbido del viento</p>	<p>No especificado</p>	<p>La puerta que da al balcón presenta un mal ajuste por lo que las fuertes corrientes de viento que ingresan por la parte del marco sin sello producen un fuerte zumbido.</p>	
<p>Seguridad. Conexiones eléctricas y estado de los activadores eléctricos</p>	<p>Reglamento General de Seguridad e Higiene en el Trabajo Art. 53</p>	<p>Se observan conexiones eléctricas con empalmes y fijadas con cinta adhesiva lo que aumenta el riesgo de corto circuito por las condiciones de instalación de la misma</p>	



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

<p>Seguridad. Caídas al mismo nivel por diferencias en el regularidad de la zona de tránsito</p>	<p>Reglamento General de Seguridad e Higiene en el Trabajo Art. 15</p>	<p>En el pasillo principal hacia la ruta de egreso se observa una diferencia de nivel que se difumina entre las dos secciones del piso, lo que puede provocar un tropezón o caída.</p>	
<p>Contaminantes de ambiente. Sobre iluminación en las tardes</p>	<p>Reglamento General de Seguridad e Higiene en el Trabajo Art. 24</p>	<p>El material con que están recubiertas las ventanas permiten la entrada de luz en exceso, lo anterior es conocido por las referencias que dan los trabajadores y de la percepción que hacen del aumento de la temperatura dentro del local.</p>	
<p>Seguridad. Uso del equipo de protección inadecuado</p>	<p>Reglamento General de Seguridad e Higiene en el Trabajo Art. 81 a)</p>	<p>Para las funciones técnicas de mantenimiento donde se realiza el soplado del equipo o la utilización de algún producto químico en paralelo el respirador utilizado no cubre todo el espectro de protección ya que solo lo hace para las partículas y no para las sustancias químicas.</p>	

FUENTE: Área de Salud Ocupacional. Informe ASO-125-2015, 2015.



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

Asimismo, en dicho informe se indica también que no se dispone de un espacio que funcione como taller de servicio de por lo menos 6 m² para una persona, que incluya al menos una mesa de trabajo, área para almacenamiento de materiales, suministros y herramientas, la puerta del balcón en la oficina de la jefatura se encuentra mal ajustada, ocasionando exceso de sonido por el ingreso abrupto del aire.

En cuanto a la instalación eléctrica se refiere, se evidencia que el cableado no está certificado, el mismo presenta empalmes visibles e interruptores sin sujeción, lo que puede generar el deterioro de las líneas de conexión y producir un corto circuito.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información, establecen en su artículo 1.4.3 que:

“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.

Como parte de esa protección debe considerar:

- a. Los controles de acceso a las instalaciones: seguridad perimetral, mecanismos de control de acceso a recintos o áreas de trabajo, protección de oficinas, separación adecuada de áreas.*
- b. La ubicación física segura de los recursos de TI. (...)*

Sobre este respecto, el Máster Alexander Solís Abarca, Jefe del CGI de la Gerencia Financiera mencionó mediante correo electrónico del 24 de marzo del 2015 que:

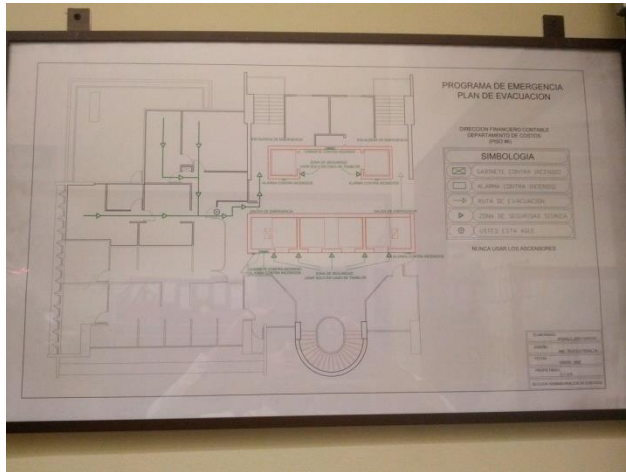
“En cuanto al tema de que esto era un balcón lo puedes ver por el tipo de Piso que es diferente y que es el que se utiliza para exteriores de ahí que las paredes son de vidrio.”

Lo anterior puede corroborarse en los planos de edificio Genaro Valverde Marín, como se muestra a continuación:

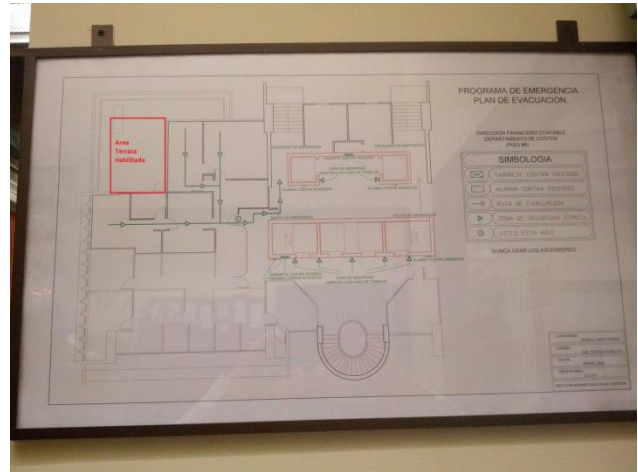


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo: 10105

Fotografía 1: Plano oficina CGI Gerencia Financiera



Fotografía 2: Área habilitada como oficinas



FUENTE: CGI Gerencia Financiera. Elaboración propia visita 6 de febrero del 2015.

Lo anterior podría materializar riesgos asociados a la salud de los colaboradores del CGI, así como la seguridad de los equipos de Tecnologías de Información y Comunicaciones de administra y resguarda esa unidad, debido a que las instalaciones de esa unidad incumplen con la normativa y estándares aplicables en salud ocupacional.

4. REFERENTE A LA DEFINICIÓN DE MÉTRICAS PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC) DEL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA DE LA GERENCIA FINANCIERA.

Este Órgano de Fiscalización comprobó que el Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera, como instancia técnica responsable de gestionar las TIC en esa Gerencia, no dispone métricas definidas y oficializadas para monitorear y controlar los servicios que brinda a sus unidades adscritas, pese a que el CGI dispone de procesos documentados.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su apartado 3.3 “Vinculación con la planificación estratégica”, señalan respecto a los indicadores de gestión lo siguiente:

“La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes.”



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

Asimismo, los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa institucional, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos”.

Al respecto el Máster Alexander Solís Abarca, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera, mencionó:

“No disponemos de indicadores como tiempos de atención, pero si generamos encuestas de satisfacción al usuario para saber dónde tenemos que mejorar o hacer ajustes.

También se hacen reuniones rápidas con los funcionarios del CGI para revisar en el caso particular de la cuenta “Soporte Gerencia Financiera” que es lo que hay pendiente y se revisan prioridades y tiempos de atención.

Tiempos específicos de atención no se usan porque cada caso es particular. Por ejemplo un caso de plataforma de servicios en Caja y Custodia tiene prioridad sobre un usuario común y son temas que ya se tienen de esa forma. Un usuario de SINPE tiene prioridad también. Hay varias operativas que hacen particular algunos casos. Adjunto encuesta.”

Los indicadores o métricas son estándar utilizados para medir el progreso y logros de una determinada instancia, permitiendo identificar la condición de un proceso o evento en un momento específico, constituyendo un mecanismo de rendición de cuentas para verificar el cumplimiento oportuno, eficiente y racional de las metas planteadas y toma de decisiones.

La carencia de los mismos, podría impactar negativamente el desarrollo de los diferentes procesos de TIC de la Gerencia Financiera, al no disponer de un insumo que permita monitorear y medir resultados e impacto de los servicios que brinda el Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera a sus unidades adscritas, en caso de materializarse algún evento que interrumpa la continuidad de la prestación de dichos servicios.

Por otra parte, un adecuado marco de trabajo en el cual se administren los servicios prestados por el Centro de Gestión Informática, no solamente promueve la alineación y prioridades de la institución, si no que facilita la relación entre las unidades que requieren esos servicios, permitiendo así establecer las características, prioridades, recursos, métricas cualitativas y cuantitativas para monitorear el cumplimiento de sus funciones y las necesidades.



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

5. SOBRE LA DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA

Esta Auditoría determinó que de los procesos sustantivos que atiende el Centro de Gestión Informática (ver anexo 2), únicamente se han documentado los relacionados con la operativa de Tecnologías de Información y Comunicaciones de esa unidad, los cuales no se actualizan desde el año 2010:

Cuadro 6:
Procedimientos Documentados Centro de Gestión Informática Gerencia Financiera, 2015

Procedimiento	Código	Fecha
Instalación de aplicación o sistema en estaciones de trabajo	GF-CGI-001	14/07/2010
Soporte Equipo de Cómputo	GF-CGI-002	26/07/2010
Administración de cuentas de red, correo, sistemas e Internet	GF-CGI-003	20/07/2010
Administración de base de datos	GF-CGI-012	20/07/2010
Soporte a Servidores	GF-CGI-011	26/07/2010

FUENTE: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en información Suministrada por el CGI de la Gerencia Financiera, 2015.

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el apartado 4.1 sobre la definición y administración de acuerdos de servicio, citan:

“La organización debe tener claridad respecto de los servicios que requiere y sus atributos, y los prestados por la Función de TI según sus capacidades.

El jerarca y la Función de TI deben acordar los servicios requeridos, los ofrecidos y sus atributos, lo cual deben documentar y considerar como un criterio de evaluación del desempeño. Para ello deben:

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



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

Consultado sobre este particular, el Máster Alexander Solís Abarca, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera, mencionó:

“Tenemos los procesos sustantivos documentados, pero esto ya no se actualiza porque la metodología de control interno cambió hasta donde tengo entendido. Porque ahora se deben considerar los macroprocesos y puede que los procesos nuestros no encajen en esta nueva línea de acción.”

En ese mismo orden de ideas, el Ing. Berny Montoya Fonseca, MPA, Jefe a.i. del Área de Gestión Control Interno de la Dirección de Sistemas Administrativos, indicó mediante oficio N° DSA-AGCI-14-0413 lo siguiente en relación con la documentación de procesos:

*“(…) **B. PROCESOS:***

A partir del año 2011 se dio un giro significativo en materia de procesos, al pasar de un enfoque basado en los procesos sustantivos de cada titular subordinado hacia uno basado en el Mapa de Procesos de cada unidad institucional, sustentado este último en los principios de calidad establecidos por la Organización Internacional de Estandarización (ISO).

Los Mapas de Procesos empezaron a ser identificados, junto con las actividades y procedimientos asociados a cada proceso, desde junio 2011 hasta julio 2012. A partir de ese momento, con el apoyo de la Presidencia Ejecutiva y las Gerencias, se inició la definición del Mapa de Procesos Institucional, el cual es uno de los principales insumos para el trabajo de reorganización del Nivel Central de la C.C.S.S.

El desarrollo del Mapa de Procesos Institucional permite tener una visión integrada de la gestión de la Caja en función de las necesidades de los usuarios de sus servicios. La finalización de dicho trabajo se ha establecido para abril 2013, luego de lo cual se iniciará con cada ente rector las tareas de documentación, las que estarán basadas en el trabajo realizado a lo largo de los años por todas las unidades institucionales.

Este esfuerzo permitirá finalmente que a partir del año 2014 cada Unidad adecúe su Mapa de Procesos en función del Mapa de Procesos Institucional y adopte los procesos definidos por los entes rectores en cada materia, asegurando obtener procesos estandarizados en todos los niveles de la Institución.

Por lo anterior, dado que durante el 2013 se estará trabajando en la documentación y divulgación de la documentación de dichos procesos institucionales, se hace necesario eliminar del PAO la meta planteada en materia de procesos, la cual será retomada a partir del año 2014.



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

Tipo	Meta/ Indicador Vigente	Meta/ Indicador Nueva
ELIMINAR	<p>Meta: Que a diciembre del año 2013 la Unidad de Trabajo haya documentado el 50% de los procesos y sus respectivos procedimientos, de acuerdo del Mapa de Procesos aprobado, según los lineamientos institucionales</p> <p>Indicador: Número de procesos y sus respectivos procedimientos</p>	<p>No se identifica meta para el año 2013</p>

(...)"

Respecto de este mismo tema, el Ing. Montoya indicó a este Órgano de Fiscalización mediante correo electrónico del 27 de marzo del 2015, lo siguiente

"En relación con esta información me permito hacer las siguientes anotaciones:

- 1. En efecto durante el año 2012 se dio un importante cambio en el abordaje del desarrollo de los procesos institucionales, pasando de una documentación de procesos sustantivos por titular subordinado a un enfoque general, mediante un instrumento denominado Mapa de Procesos Institucional, mismo que fue aprobado por la Junta Directiva en el Art. 1 de la Sesión 0606 del 06 de noviembre de 2012.*
- 2. A partir de la aprobación anterior, se inició durante todo el año 2013 con la documentación del Nivel 1 del Mapa de Procesos Institucional, esto significa, los procesos de cada uno de los macroprocesos. Esta documentación fue desarrollada por cada una de las unidades técnicas conductoras de las diferentes materias asociadas al Mapa de Procesos. A manera de ejemplo, el proceso de Gestión de Pensiones fue documentado por parte de la Dirección de Pensiones en la gerencia respectiva.*
- 3. Particularmente los procesos asociadas a las Tecnologías de Información no fueron remitidos por parte de la Gerencia de Infraestructura y Tecnología en razón de que se requería en primera instancia desarrollar el Modelo de Gobernabilidad de las TIC's, para*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo: 10105

posteriormente definir los procesos y procedimientos, mismos que incluyen las actividades que realizan los diferentes CGI en todas las unidades institucionales. A la fecha, según información suministrada por la DTIC, se iniciará la primera etapa de este proyecto. De lo anterior se deduce que los procesos institucionales en esta materia aún no han sido establecidos.

4. *Es importante recalcar que los procesos deben ser elaborados por las unidades técnicas conductoras, a efectos de lograr en el menor plazo posible la concreción de acciones de normalización de procesos que faciliten la medición del desempeño de los mismos, razón por la cual es la DTIC la instancia llamada a la elaboración de esta documentación.*
5. *Se hace especial mención en que hasta el año 2012, todos los titulares subordinados debieron hacer avanzado en la documentación de sus procesos sustantivos, por lo que dicha información, en caso de estar disponible, es aún vigente por cuanto la naturaleza de las funciones y actividades no ha sufrido variaciones mayores. (...)*

La carencia de procedimientos documentados, estandarizados, actualizados y oficializados para la atención oportuna, eficiente y proactiva de los servicios que brinda el Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera, podría afectar la continuidad en la prestación de los mismos, debido a la ausencia de un marco regulatorio que defina las acciones requeridas para la atención adecuada de los requerimientos y solicitudes de las unidades usuarias de los servicios que administra esa unidad.



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

CONCLUSIONES

Esta Auditoría en el desarrollo del presente estudio referente al cumplimiento de las funciones del Centro de Gestión Informática (CGI) de la Gerencia Financiera en apego a la normativa institucional en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), evidenció oportunidades de mejora que deben considerarse con el propósito garantizar la continuidad en la prestación de los servicios tecnológicos que brinda y administra dicho CGI de manera oportuna.

En primera instancia, se evidenció que el CGI de la Gerencia Financiera dispone únicamente de personal especializado en TIC, el cual atiende funciones administrativas con plazas con perfil de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), paralelo a la operativa técnica propia de esa unidad, asimismo, la Estructura Organizacional de la Gerencia Financiera ha cambiado en los últimos años, asignándosele nuevas tareas al CGI, pero manteniendo el mismo recurso humano, aspecto que debe revisarse para garantizar la continuidad oportuna en la prestación de los servicios que brinda la Gerencia Financiera.

En ese mismo orden de ideas, se identificó que algunas de las Direcciones de Sede de la Gerencia Financiera disponen de personal destacado en TIC, los cuales desarrollan funciones propias de un CGI, sin embargo, los mismos no forman parte de la estructura Organizacional de la Gerencia, ni están adscritos al CGI respectivo.

En lo que respecta de las instalaciones del CGI, se identificaron aspectos relacionados con Salud Ocupacional, entre los que destacan aspectos de seguridad como espacios de trabajo, ancho de los pasillos y almacenamiento de productos químicos, e iluminación, entre otros.

Por otra parte, en el tema de procesos, se determinó que el Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera solo ha documentado algunos de los procesos sustantivos que atiende, sin embargo, los mismos no se actualizan desde el año 2010, en alineación con los requerimientos y prioridades de esa instancia, en relación con las demás unidades a las que presta servicios, facilitando la determinación del ámbito de acción, atributos de los servicios, responsabilidades, criterios de evaluación, priorización, recursos y niveles de operación de conformidad con sus capacidades.

Finalmente, el CGI no dispone de la definición y oficialización formal de indicadores de gestión que permitan monitorear y medir el cumplimiento de sus funciones y necesidades.



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

RECOMENDACIONES

A LA GERENCIA FINANCIERA

1. Basados en el hallazgo uno y dos de este estudio, y considerando la relevancia de la continuidad en las prestación de los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones institucionales para la atención a los asegurados y patronos y como parte del proceso de reestructuración en que se encuentra la institución, realizar un estudio que permita determinar posibles necesidades de recurso humano del CGI, así como el del personal destacado en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de las Direcciones de Sede que realiza funciones como CGI, que considere entre otros aspectos:
 - a. Organización y estructura del Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera.
 - b. La metodología de trabajo basada en las necesidades y requerimientos de TIC de la Gerencia Financiera.
 - c. Las actividades inherentes a la gestión y prestación de los servicios de TIC de la Gerencia Financiera.
 - d. Utilización del recurso técnico en labores administrativas adicionales a la Gestión de las TIC.

Una vez obtenido el resultado de la evaluación, se debe establecer un plan con plazos, responsables y actividades orientadas al fortalecimiento de la gestión de ese servicio; asimismo, es preciso se considere valorar la asignación de los recursos necesarios con el fin de que dicha instancia cumpla con lo dispuesto en la normativa aplicable actualmente, y lo recomendado en el estudio realizado. Lo anterior considerando las posibilidades financieras de la institución y el nivel de riesgo que se enfrenta esa Gerencia por la asignación del recurso humano actual para el desarrollo la gestión oportuna de las TIC.

Plazo de cumplimiento: 6 meses.

A LA GERENCIA FINANCIERA Y CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA

2. Establecer un plan con responsables, plazos y actividades orientadas a la atención de las oportunidades de mejora emitidas por el Área de Salud Ocupacional en el Informe ASO-125-2015 referente a las “Condiciones de Trabajo del Centro de Gestión Informática Gerencia Financiera”.

Plazo de cumplimiento: 3 meses.



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

A LA DIRECCIÓN FON DE RETIRO AHORRO Y PRÉSTAMO (FRAP)

3. Según lo evidenciado en el hallazgo 2.1 del presente informe, en coordinación con la Sub Área de Gestión de Recursos Humanos, valorar la ejecución de las acciones que corresponda a fin de reasignar el perfil de la plaza de Profesional 4 N° 42179 ocupada por el Ing. Andrés Arrieta Barrantes, a un perfil ocupacional acorde a las funciones de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) que ejecuta dicho colaborador conforme a lo establecido en el Manual de Puestos institucional vigente, o en su defecto, continuar con la gestión para la creación de una plaza nueva con perfil de TIC solicitada en los oficios DFRAP-2014-0126 y GF-22.829.

Plazo de cumplimiento: 6 meses.

AL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA DE LA GERENCIA FINANCIERA

4. Basados en la necesidad de disponer de indicadores para medición de los servicios que brinda a sus unidades adscritas, definir e implementar de manera oficial de las métricas necesarias con el fin de disponer de elementos estratégicos para generar confianza y certidumbre, que permitan entre otras cosas:

- Medir tiempos de atención.
- Evaluar cambios planificados.
- Determinar alcances de los objetivos.
- Ofrecer información de alerta temprana.
- Anticipar condiciones y tendencias futuras.
- Retroalimentación de proceso.
- Analizar eficiencia y eficacia de la gestión.

Lo anterior, para proveer al Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera de información fidedigna para monitorear y controlar el estado de esa plataforma tecnológica que administra mediante la oportuna toma de decisiones.

Plazo de cumplimiento: 6 meses.

5. Una vez finalizado el estudio propuesto en el hallazgo uno del presente estudio, documentar e implementar los procedimientos y/o acuerdos de servicio entre el Centro de Gestión Informática y sus unidades adscritas, priorizando aquellos de alta criticidad para la Gerencia. Es importante que dichos acuerdos describan los términos desde el punto de vista de la satisfacción de los usuarios y funcione como un estándar para medir y ajustar los servicios de la unidad según los recursos disponibles.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo: 10105

Posteriormente, se deben administrar todos esos procedimientos o acuerdos, con el fin de definir, documentar y gestionar: la producción, los recursos, requerimientos, satisfacción, monitoreo, mantenimiento de un catálogo de servicios y los planes de mejora en aras de lograr la exactitud, integridad, oportunidad y seguridad de las operaciones en un marco continuo de eficiencia y efectividad.

Plazo de cumplimiento: 6 meses.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados el 1° de julio del 2015 con el Lic. Danilo Rodas Chaverri, Jefe de la Sub Área Gestión Administrativa y Logística de la Gerencia Financiera, Lic. Víctor Fernández Badilla, Director del Fondo Retiro Ahorro y Préstamo (FRAP), Licda. Sandra Angulo Cubillo, Jefe de la Sub Área Gestión Administrativa y Logística de la Dirección Fondo Retiro Ahorro y Préstamo (FRAP), Máster Alexander Solís Abarca, Jefe del Centro de Gestión Informática Gerencia Financiera y la Licda. Karol Vásquez Pérez, funcionaria del Centro de Gestión Informática Gerencia Financiera.

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Ing. Mario Villalobos Marín
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Rafael Ángel Herrera Mora
JEFE

RAHM/MVM/lba



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

**Anexo 1:
Comisiones Asignadas al Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera
2015.**

Nombre de la Comisión	Antecedente	Descripción	Recomendación	Estado
Comisión de Seguridad Informática	Oficio CGI-GF-0064-2009	Creación, revisión, actualización y aplicación continua de las Normas de Seguridad Informática.	Mantener la Participación.	Activa
Comité de Avances del SINPE	Resulta obligatorio para todos los participantes del Sistema de Pagos contar con un Responsable Informático.	A través de esta comisión se realizan los comunicados sobre las diferentes acciones a realizar desde actualización de los equipos de cómputo así como configuraciones y trámite de consultas y errores que se presentan en la institución con el Sistema de Pagos.	Mantener la Participación.	Activa
Comité de Usuarios del SICERE	Participación CGI por recomendación de la Auditoría Interna.	Revisión de requerimientos así como asesoramiento.	Mantener la Participación. Se envía suplente en un 50% de las sesiones por coincidencia con otras reuniones.	Activa
Comisión Gestión Ambiental	Decreto Ejecutivo No. 36499-S-MINAET. Se conforma comisión por medio de Oficio PE – 17.648-12, de fecha 13 de abril de 2012, (Expediente PGAI-052-2012)	Generar el Plan de Gestión Institucional mismo que debe implementarse una vez avalado por la Junta Directiva. El Plan ya se presentó pero fue rechazado. Se realizan ajustes. Y luego se debe implementar a nivel nacional.	Delegar a otro funcionario a esta comisión por cuanto no ha sido posible darle la atención del caso a este tema. No es un tema que deba ser necesariamente atendido por tecnologías.	Activa



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

Consejo Institucional de Centro de Gestión Informática	Oficio TIC-0633-2008 del 14 de mayo del 2008. Todas las jefaturas de CGI Gerenciales deben apoyar la conformación y toma de decisiones en el Consejo.	En esta comisión se analizan, problemáticas y temas de interés y prioridad para el logro de consenso y ejecución de actividades propias de las Tecnologías de Información en la Caja. Además de la coordinación de todos los T.I con los CGI Regionales.	Mantener Participación.	la	Activa
Comisión de CGI Regionales	Esta comisión responde a los Roles de Coordinación y control que deben desarrollar los CGI de tipo A "según lo establece el Modelo de CGI para la coordinación y control de funciones en los niveles Regionales.	Analizar temas de prioridad, buscar consenso en soluciones, así como realizar las coordinaciones con los niveles regionales en el desarrollo de las Tecnologías de información en la gerencia.	Mantener Participación.	la	Activa
Recomendación 59 de los Notables. Creación de Herramientas para la Toma de Decisiones.	Junta Directiva oficio 17.857	Se desarrollaron los primeros cinco indicadores para el tema de Morosidad de la Dirección de Cobros.	Mantener el desarrollo del resto de indicadores a nivel de CGI Gerencial.		Activa.
Recomendación 50 de los Especialistas	Atención acuerdo Junta Directiva Sesión N°8633 artículo 28° (Software Libre)	Implementación de Software Libre en la CCSS.	La gerencia solicito destinar una plaza del CGI a esta labor.		Activa.
GEVI	Continuo	Es un grupo de Gestores de Ética y Valores Institucionales que conformo para tratar y resaltar el tema de valores por la Sub Área Ética y Valores Institucionales.	Mantener participación.	la	Activa



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

Comisión de Compras	Atención a solicitud de la Gerencia Financiera.	En esta comisión se analiza las necesidades no obstante no es la comisión la que demanda tiempo sino la elaboración de especificaciones, diagnósticos y avales de las 6 direcciones de SEDE y posterior instalación de los equipos.	Mantener la participación. Se deben realizar economías de escala y buscar establecer convenios marco para minimizar el recurso destinado a esta labor.	Activa.
Comisión Gerencial de Educación Permanente	Se conformó por Acuerdo de Junta Directiva sesión 8202 del 15 de noviembre de 2007 y el reglamento de Capacitación y Formación que la operacionaliza, fue aprobado en sesión 8159 de Junta Directiva celebrada el 21 de junio del 2007 y el cual fue comunicado de la Gerencia Financiera mediante oficio GF-3190.	Financiera. &Elaborar los Diagnósticos y Planes de Capacitación Consolidados de la Gerencia, con los responsables por cada Dirección. &Apoyar las comisiones Locales de Educación Permanente así como planear y coordinar con CENDEISS con el programa de Desarrollo Humano el Plan de Capacitación de la Gerencia.	Mantener la Participación.	Activa
Comisión de Planes de Continuidad	Es requerido por la Presidencia Ejecutiva a toda la institución.	El CGI debe mantener su participación, por cuanto se requiere que todas las dependencias estén en capacidad de seguir operando en caso de que se materialicen los riesgos identificados.	Mantener la Participación.	Inactiva. Se debe reactivar
Comisión de la Gerencia Financiera que analiza la Normativa Técnica de la Contraloría General de la República	Solicitado por la Contraloría General de la República	Busca aplicar buenas practicas relacionadas con las tecnologías en cuanto a Control Interno y eficiencias en el campo de T.I.	El CGI debe mantener su participación.	Inactiva. Se debe reactivar

FUENTE: Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera, 2015





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

Anexo 2: Procesos Centro de Gestión Informática Gerencia Financiera

Operativos

- Soporte a equipo de cómputo.
- Administración de base de datos.
- Instalación de aplicación o sistema en estaciones de trabajo.
- Soporte a servidores.
- Administración de cuentas de red, correo, sistemas e Internet.
- Incidencias y problemas.
- Desarrollo de aplicaciones.

Administrativo

- Emisión de directrices.
- Asesoría técnica y emisión de informes.

Procesos de Apoyo

- Adquisición de Bienes y Servicios.
- Gestión de Recursos Humanos.
- Continuidad del negocio.
- Planificación estratégica, táctica y operativa.
- Formulación, ejecución, control y evaluación de presupuesto.
- Gestión de actividades de capacitación.

Procesos Complementarios

- Sistema de Control Interno.
- Elaboración de protocolos y manuales.
- Control de inventario.

FUENTE: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en información suministrada por el CGI de la Gerencia Financiera, 2015

Anexo 3: Informe ASO-125-2015 referente a las Condiciones de Trabajo del Centro de Gestión Informática Gerencia Financiera