



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

**ATIC-192-2015**  
**17-08-2015**

## **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 la *"Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) del Hospital de Ciudad Neily"*.

Los resultados del estudio efectuado respecto de las acciones adoptadas por esa unidad, 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 del Hospital de Ciudad Neily.

En primera instancia, respecto de la estructura organizacional del Centro de Gestión Informática (CGI) de ese Centro Médico, se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con el recurso humano destacado en TIC, ejecución de las funciones definidas en el Manual de Organización de CGI's y pago de tiempo extraordinario.

Por otra parte, en el tema de equipos de TIC de ese Centro Médico y Sistemas Informáticos, se identificaron estaciones de trabajo funcionando con sistemas operativos obsoletos, herramientas de software desactualizadas, así como cuentas de usuarios de sistemas y servicios de TIC activas de personal que no mantiene una relación obrero-patronal vigente con dicho establecimiento de salud.

Siempre en el tema de equipos de TIC, esta Auditoría comprobó diferencias entre la información registrada en el inventario de esos activos y el Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM), respecto de las características reales de los mismos, entre ellas, capacidad de procesamiento, memoria y almacenamiento; en ese mismo orden de ideas, se comprobó que los repuestos y suministros de TIC se almacenan en un espacio físico que carece de las condiciones necesarias de seguridad para su resguardo.

Por último, se identificó la instalación de una conexión de internet privada funcionando en el servicio de emergencias, la cual no forma parte de la red de datos institucional; razón por la cual se emiten una serie de recomendaciones para ser consideradas por la Administración Activa con el fin de brindar eficiencia a las operaciones tecnológicas de ese nosocomio.



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

**ATIC-192-2015**  
**17-08-2015**

## **ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

### **EVALUACIÓN INTEGRAL GERENCIAL DEL HOSPITAL DE CIUDAD NEILY** **TEMA: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

#### **ORIGEN DEL ESTUDIO**

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

#### **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en el Hospital de Ciudad Neily.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Revisar la estructura organizacional que rige la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones del Hospital de Ciudad Neily.
2. Identificar los mecanismos utilizados para mantener en funcionamiento la plataforma tecnológica del Hospital de Ciudad Neily.
3. Verificar el grado de obsolescencia de los equipos tecnológicos del Hospital de Ciudad Neily.

#### **ALCANCE**

Esta evaluación comprende el análisis de las acciones ejecutadas por la Administración y Dirección Médica del Hospital de Ciudad Neily, para gestionar las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de ese nosocomio, en el período comprendido de enero del 2014 a junio del 2015.

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**

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

- Análisis de documentación suministrada por la Administración y Centro de Gestión Informática (CGI) del Hospital de Ciudad Neily.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Entrevista al Ing. John Harold Vega Gómez, Jefe, Centro de Gestión Informática Hospital Ciudad Neily.
- Entrevista al Dr. William Martínez Abarca, Director Médico Hospital de Ciudad Neily.
- Entrevista a la MBa. Sonia Mayela Ureña Álvarez, Administradora del Hospital de Ciudad Neily.
- Entrevista al Sr. Ladislao Marche Obando, Encargado de Activos del Hospital de Ciudad Neily.
- Revisión informes emitidos por la Auditoría Interna, Externa y Contraloría General de la República relacionados con la gestión de las TIC en el Hospital de Ciudad Neily.
- Revisión de las condiciones de seguridad física y lógica de los equipos de TIC, cuartos de comunicaciones y Centro de Cómputo del Hospital de Ciudad Neily.

## 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.

## ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoria, 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

El Hospital de Ciudad Neily se encuentra ubicado en la provincia de Puntarenas, Cantón de Corredores, específicamente en el Distrito de Corredor. Este centro hospitalario está adscrito a la Dirección Regional de Servicios Médicos Brunca, siendo un Hospital Periférico 2, actualmente las Direcciones Médica y Administrativa Financiera, se encuentran a cargo del Dr. William Martínez Abarca y la Licda. Mayela Ureña Álvarez, respectivamente.



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

El Hospital Ciudad Neily, dispone de un funcionario para la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones adscrito a la Dirección Financiera – Administrativa de ese nosocomio, quien se encuentra nombrado en una plaza de Asistente Técnico Administrativo 3, ejecutando labores administrativas, soporte técnico y telemedicina entre otras. Según información suministrada por dicho colaborador y el Área de Recursos Humanos, este centro médico tiene 475 funcionarios, de los cuales 118 tienen acceso a equipo de cómputo para el desarrollo de sus labores.

La Plataforma Tecnológica de ese centro médico se compone de un cuarto de servidores y cuatro cuartos de comunicaciones, así como de una oficina para albergar al personal destacado en TIC en esa unidad, en ese sentido, es importante mencionar que dichas áreas tienen dispositivos de seguridad física como detectores de humo y calor, extintores de fuego, acceso controlado y sistema de aire acondicionado.

Según el inventario de activos de TIC de ese hospital, dicha Plataforma Tecnológica está conformada por los siguientes equipos:

**Cuadro 1**  
**Equipos TIC Hospital Ciudad Neily, 2015**

Descripción de Equipo	Cantidad
Monitores	88
Computadoras de Escritorio	118
Portátiles	5
Unidad de potencia Ininterrumpida (UPS)	118
Impresoras	73
Servidores Físicos	4

**Fuente:** Inventario del Centro de Gestión Informática, Hospital Ciudad Neily, 2015



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

## HALLAZGOS

### 1. DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA FUNCIONAL Y ORGANIZACIONAL DE LA GESTIÓN INFORMÁTICA

Esta Auditoría determinó que el Hospital de Ciudad Neily no ha definido una estructura funcional y organizacional en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) que responda a la misión, visión, objetivos y estructura de procesos de ese nosocomio. En ese sentido, se dispone de un funcionario cuya plaza N° 40732 corresponde a un Asistente Técnico Administrativo 3, sin embargo, la misma no se ajusta a los perfiles definidos para la prestación de los servicios de TIC, ni a lo establecido en el Manual de Organización de Centro de Gestión Informática.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el inciso 2.5 sobre la Estructura Organizativa, menciona:

*“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.”*

El Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática de la Caja Costarricense de Seguro Social, señala en el capítulo 5 sobre la Estructura funcional y organizacional y referente a las políticas de funcionamiento, que:

*“Se establecerá una estructura organizacional racional, plana y flexible, que armonice con la gestión interna, los objetivos estratégicos institucionales, la delegación de la autoridad y la asignación de responsabilidades, dentro del concepto de facultación.”*

Ese mismo documento, sitúa estas funciones dentro del Modelo Tipo B: “Centros de Gestión Informática Regional y Local”, el cual indica que:

*“El Centro de Gestión Informática del Modelo B, es administrado por un jefe y para ubicarse en este nivel, debe contar con los recursos humanos, físicos, materiales requeridos y cumplir con las funciones básicas que permitan el ejercicio de una jefatura formal y efectiva como: supervisar, controlar y evaluar las labores del personal subalterno, tomar decisiones con respecto a las competencias asignadas (...)”*

Consultada sobre este particular, la MBa. Sonia Mayela Ureña Álvarez, Administradora del Hospital de Ciudad Neily mencionó que:



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

*“Este año en coordinación con el Área de Recursos Humanos y la Dirección Médica del Hospital, se solicitó a la Dirección Regional de Servicios Médicos Brunca, la reasignación de la plaza del Ing. John Harold Vega Gómez, encargado del Centro de Gestión Informática de este nosocomio.*

*Al respecto, cabe señalar que ese trámite no se había solicitado antes debido a que las reasignaciones estaban suspendidas por las políticas institucionales de contención del gasto.”*

En ese sentido, el 16 de diciembre del 2014, el Dr. William Martínez Abarca, Director Médico del Hospital de Ciudad Neily, a través de nota DG 1055-12-2014 solicita al Dr. Carlos Vega Martínez, Director Regional de Servicios de Salud Brunca, el aval para reasignar la plaza de Asistente Técnico Administrativo 3 ocupada por el Ing. Vega, trámite que a la fecha se encuentra en proceso.

Lo anterior, podría ocasionar retrasos en la ejecución de proyectos, deterioro de servicios e impactar en la eficiencia y eficacia de las operaciones, así como la materialización de otros riesgos inherentes a las TIC, comprometiendo la continuidad en la prestación de los servicios que brinda el Hospital de Ciudad Neily, debido a que el recurso humano destacado en TIC de esa unidad no se ajusta a lo establecido en la normativa aplicable en este campo.

### **1.1. Sobre el cumplimiento de las funciones del Modelo de Organización de Centros de Gestión Informática (CGI).**

Esta Auditoría evidenció en cuanto al cumplimiento de las actividades definidas en el Manual de Organización de Centros de Gestión Informática para el CGI Tipo B por parte del el Centro de Gestión Informática del Hospital de Ciudad Neily, que de 42 funciones especificadas en el modelo supra citado, 81% son ejecutadas, el 14% no se realizan y el 5% restantes, se hacen en forma parcial, entre las que se encuentran:

- Diseñar conceptualmente los Sistemas de Información locales.
- Proponer ampliaciones al Diccionario de Datos.
- Capacitar a usuarios en el manejo del hardware y el software.
- Establecimiento de una organización matricial, para la administración de proyectos y trabajos específicos internos.
- Desarrollo de la cultura organizacional.
- Desarrollo profesional.

En ese mismo orden de ideas, según pudo constatar este Órgano de Fiscalización, debido a la limitación del recurso humano destacado en TIC en el Hospital de Ciudad Neily, labores como mantenimiento preventivo de las estaciones de trabajo se realizan con la colaboración de practicantes de colegios vocacionales, asimismo, otras tareas son atendidas por medio de pago de tiempo extraordinario.



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

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 provisiones 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. (...)”*

Por otra parte, el Manual de Organización para los CGI, define el nivel de responsabilidad de los CGI Tipo B:

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

Ese mismo Modelo de Organización, indica 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*



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

*complejidad de resolutivez, de responsabilidad, y la clasificaci3n de puestos vigente, entre otros aspectos relacionados. (...) Las autoridades superiores de la organizaci3n deben gestionar la dotaci3n de los recursos humanos, f3sicos, tecnol3gicos y materiales, requeridos para el desarrollo efectivo de la gesti3n”*

Sobre este respecto, el Ing. John Harold Vega G3mez, Jefe del Centro de Gesti3n Inform3tica del Hospital Ciudad Neily, se seal3:

*“Es sumamente importante indicar que uno de los riesgos identificados es la carencia de Recurso Humano asignado al Centro de Gesti3n de Inform3tica, lo cual ocasiona que no se puedan ejecutar oportunamente algunas labores asignadas y exista acumulaci3n de trabajo.*

La situaci3n anterior podr3a comprometer la continuidad en la prestaci3n de los servicios de TIC en el Hospital de Ciudad Neily, debido a fallas en el funcionamiento de su plataforma tecnol3gica por la atenci3n inoportuna de tareas fundamentales, como mantenimiento preventivo y correctivo de los componentes de TIC, as3 como la planificaci3n estrat3gica para la adquisici3n de las herramientas tecnol3gicas de hardware y software necesarias para garantizar la atenci3n oportuna de los asegurados.

## 1.2. Del pago de tiempo extraordinario para la ejecuci3n de labores de TIC

Este ente de Fiscalizaci3n evidenci3 el pago de tiempo extraordinario al Ing. Harold Vega G3mez, encargado del Centro de Gesti3n Inform3tica del Hospital de Ciudad Neily, de forma permanente desde el a3o 2009 a la fecha para la prestaci3n de servicios de TIC en ese Centro M3dico, como puede verse a continuaci3n:

**Cuadro 2:  
Hospital Ciudad Neily, Pago Tiempo Extraordinario TIC  
2010-2015**

Mes	A3o						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015*
Enero	¢69.996,94	¢86.854,50	¢85.271,51	¢91.615,53	¢0,00	¢50.489,26	¢110.688,10
Febrero	¢75.137,06	¢82.379,05	¢93.815,73	¢91.267,70	¢48.421,24	¢33.085,80	¢55.344,05
Marzo	¢75.925,90	¢82.334,00	¢0,00	¢94.967,67	¢53.333,45	¢56.733,58	¢55.344,05
Abril	¢77.599,75	¢73.799,73	¢173.535,36	¢45.188,75	¢48.676,63	¢51.978,09	¢55.344,05
Mayo	¢87.808,00	¢79.009,13	¢89.709,12	¢43.276,25	¢51.607,12	¢51.978,09	¢58.168,01
Junio	¢78.010,00	¢78.291,00	¢80.109,16	¢24.179,45	¢53.925,26	¢51.978,09	-





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

Julio	₡73.971,49	₡79.101,00	₡87.690,00	₡35.693,48	₡53.925,26	₡53.689,92	-
Agosto	₡0,00	₡81.787,00	₡92.737,00	₡46.056,00	₡51.413,95	₡53.689,95	-
Septiembre	₡161.505,99	₡88.831,00	₡86.666,17	₡46.056,10	₡53.925,26	₡53.689,02	-
Octubre	₡79.134,00	₡83.980,00	₡92.400,00	₡46.056,10	₡58.467,10	₡55.344,05	-
Noviembre	₡78.706,00	₡84.034,00	₡98.143,00	₡0,00	₡42.915,87	₡55.344,05	-
Diciembre	₡0,00	₡85.769,16	₡91.792,05	₡138.474,73	₡50.489,26	₡0,00	-
<b>Total</b>	<b>₡857.795,13</b>	<b>₡986.169,57</b>	<b>₡1.071.869,10</b>	<b>₡702.831,76</b>	<b>₡567.100,40</b>	<b>₡567.999,90</b>	<b>₡334.888,26</b>

\*Gasto a mayo del 2015

Fuente: Sub Área de Presupuesto Hospital de Ciudad Neily. Oficio SP-13-06-2015, 2015

El Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario establece en las condiciones (apartado 1.2) para el pago del mismo lo siguiente:

*“El Jefe de cada Unidad será el responsable de la organización funcional del personal a su cargo, con el propósito de que la Caja no pague sumas de dinero por concepto de horas extra que no se justifiquen.*

*Por regla general, la jornada extraordinaria puede autorizarse para resolver situaciones especiales y excepcionales, no como labor diaria, de allí que por ser una actividad diferente, se impone el deber de colaboración por parte del trabajador(a).*

*(...) Por otra parte, se considera el trabajo extraordinario como un hecho aislado y excepcional, por lo que no es permitido que adquiera la condición de permanente, de conformidad con el artículo 31 de la Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público y el artículo 17 de la Ley de Salarios de la Administración Pública. (...)*”

Al respecto, la MBa. Sonia Mayela Ureña Álvarez, Administradora del Hospital de Ciudad Neily indicó que:

*“El compañero tiene autorizado el pago de 10 horas mensuales de tiempo extraordinario para la atención de incidencias, fuera de la jornada ordinaria de trabajo, debido a que el hospital tiene servicios que operan bajo el esquema 24x7x365, los cuales requieren de herramientas informáticas para su adecuado funcionamiento.*

*En ese sentido, es importante indicar que la institución durante los últimos años le ha dado prioridad a la creación de plazas de profesionales en ciencias médicas y afines, dejando de lado la parte administrativa, no obstante, para este año a partir de una instrucción de la Dirección Regional de Servicios Médicos Brunca, se está trabajando en la elaboración de un consolidado de necesidades de plazas administrativas para este Centro Médico, por lo que esperamos que se nos asigne al menos un recurso adicional para reforzar el CGI, considerando que se nos han*



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

*encomendado más responsabilidades, sin embargo, no se ha dotado de las plazas necesarias para su atención oportuna.”*

En ese mismo orden de ideas, el 3 de junio del 2015, el Dr. Jorge Arturo Fonseca Renauld, Director de Red de Servicios de Salud, solicita información a las Direcciones Regionales sobre las necesidades de recurso humanos en las unidades de trabajo adscritas a dichas Direcciones, con la finalidad de atenderlo instruido por la Presidencia Ejecutiva en oficio P.E.-24891-15 del 17 de marzo del 2015, al cual se le da respuesta mediante correo electrónico el 18 de junio del 2015 por parte de la Administración del Hospital, solicitando una plaza de Analista 2 en TIC para reforzar el Centro de Gestión Informática del Hospital de Ciudad Neily.

La anterior conducta, podría limitar la atención de situaciones especiales y excepcionales dentro de la dinámica propia en la prestación de los servicios de TIC del Hospital de Ciudad Neily, así como desvirtuar el fin dispuesto en la normativa para el tiempo extraordinario. De igual forma, el uso de esa categoría de recursos para la ejecución de labores cotidianas compromete la prestación de los servicios de TIC en ese Centro de Salud a su asignación presupuestaria, previa negociación con las autoridades competentes, si se considera que durante el periodo mencionado, se ha pagado un total de ₡5.088.654,12 (cinco millones ochenta y ocho mil seiscientos cincuenta y cuatro colones con 12/100), sin contar cargas sociales, salario escolar y aguinaldo.

## **2. SOBRE LA OBSOLECENCIA DE LAS ESTACIONES DE TRABAJO Y ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS PERSONALES.**

Esta Auditoría Identificó las siguientes oportunidades de mejora en relación con las estaciones de trabajo:

- Diez equipos utilizando el sistema operativo Windows XP SP3 (placas 486208, 554419, 613771, 619453, 653851, 664578, 664580, 770712, 800036 y 870627), sistema que actualmente se encuentran discontinuado y carece de soporte por parte del fabricante.
- Diez de los equipos disponen de procesadores Intel Pentium IV y uno de Intel Pentium III (placas 554419, 613771, 619453, 653851, 664578, 664580, 770712, 870627, 700178, 700179 y 700180), algunos de los cuales ya agotaron su vida útil y se encuentra totalmente depreciados.
- Once de los equipos revisados tienen almacenados imágenes, archivos video y audio (formatos jpg y mp3 respectivamente), establecidos por la normativa institucional como “de no interés institucional”. (Ver anexo 1)

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el apartado “4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica”, indica que:



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

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

- c. *Identificar eventuales requerimientos presentes y futuros, establecer planes para su satisfacción y garantizar la oportuna adquisición de recursos de TI requeridos tomando en cuenta la obsolescencia de la plataforma, contingencias, cargas de trabajo y tendencias tecnológicas.*
- d. *Controlar la composición y cambios de la plataforma y mantener un registro actualizado de sus componentes (hardware y software), custodiar adecuadamente las licencias de software y realizar verificaciones físicas periódicas. (…)”*

Asimismo las Normas Institucionales de Seguridad Informática TIC-ASC-SEG-0002, establecen en el inciso 7.3. Normas para la Política Uso Adecuado de Estaciones de Trabajo que:

“(…)3. *En cuanto a la información almacenada en la estación de trabajo, se tiene que:*

*Los equipos facilitados por la Institución para que el funcionario desarrolle sus labores son propiedad de la Caja Costarricense de Seguro Social, motivo por lo cual la información contenida en las mismas, se puede catalogar desde el punto de vista de derecho de acceso como:*

- a. *De interés institucional (es decir pertenece a la Institución, y ha sido generada en cumplimiento de las labores para las cuales el funcionario ha sido contratado).*
- b. *De carácter privado-personal (es decir la información que el funcionario considere como íntima, confidencial o personal)*

*Se sugiere que toda esa información que el usuario considere como personal, sea almacenada en una carpeta específica identificada como tal, nombrando dicha carpeta con algún nombre que haga referencia a su carácter personal, íntimo, confidencial u otro similar. (…)*

“(…) De cumplimiento por parte de los administradores de los Centros de Gestión Informática.

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

- *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, dicho inventario debe incluir el nombre del funcionario responsable del equipo, así como el listado de las características técnicas del hardware, donde al menos se conozca: (…)*



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

- *Software autorizado por la Institución o bien licencias adquiridas por la Unidad.*
- *Actualización de los antivirus y parches necesarios para asegurar el buen funcionamiento del equipo.*
- *Asegurar el buen funcionamiento de la conexión del equipo de cómputo a la red institucional.*
- *Elaborar las recomendaciones técnicas o informes que le permitan al usuario detectar los problemas técnicos que a meriten cambio de repuestos o dispositivos.*
- *Es obligación de usuario y su respectivo Centro de Gestión Informática, asegurarse que el antivirus de su equipo se encuentre actualizado y ejecutarlo regularmente para prevenir la aparición de virus y que se propague por la red. (...)*

Sobre este respecto, el Ing. John Harold Vega Gómez, encargado del Centro de Gestión de Informática del Hospital de Ciudad Neily indicó:

*“Cabe destacar que este Centro de Gestión Informática hay ciertos equipos que por necesidad y a petición expresa de este CGI al momento de la compra; se compraban con la Licencia Windows Vista adherida al chasis, pero se solicitaba que viniesen con un Downgrade Windows XP Service Pack 3 preinstalado, está actividad estaba autorizada a nivel general de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicación, dada la problemática que presentaba el Sistema Operativo Windows Vista en su momento. (...)*

*“La administración es quien define cuales equipos de TIC se deben comprar, para tales efectos, envía un oficio con el detalle de los dispositivos tecnológicos a adquirir, el CGI no emite ningún criterio al respecto.*

*Dicha situación afecta el reemplazo de equipos que se encuentran obsoletos, siendo los Servicios de Registros Médicos y Trabajo Social unos de los más afectados (...)*”.

Por su parte, la MBa. Sonia Mayela Ureña Álvarez, Administradora de dicho Centro Médico, mencionó sobre esta situación que:

*“El proceso de compra de activos de TIC es realizado por el CGI de la Dirección Regional de Servicios Médicos Brunca, no obstante, cada unidad financia con su presupuesto los equipos que vaya a adquirir.*

*En ese sentido, la formulación del presupuesto de este hospital se realiza por medio de la conformación de una comisión interdisciplinaria, en el caso de TIC, se incluye al Ing. Vega del CGI para que emita el criterio correspondiente sobre los equipos a reemplazar”.*

Los fabricantes de hardware y software disponen de un ciclo de soporte de sus productos, durante ese periodo se mantienen actualizaciones de seguridad, correcciones de errores, nuevas características que



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

garantizan el adecuado funcionamiento, entre otras. Mantener software descontinuado, expone al hospital a amenazas externas como virus, vulnerabilidades de seguridad que puedan comprometer la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos procesados y almacenados en los equipos.

Asimismo, el almacenamiento de archivos que no son de interés institucional podría ocasionar eventuales distracciones en el desarrollo de las funciones propias de los colaboradores de ese nosocomio, así como materializar riesgos asociados a la seguridad lógica de esos dispositivos debido a virus, malware u otra amenaza contenida en dichos archivos, comprometiendo la prestación oportuna de los servicios que brinda el Hospital de Ciudad Neily.

### 3. SOBRE EL INVENTARIO DE ACTIVOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC)

Esta Auditoría evidenció en diez de las veinticuatro estaciones de trabajo revisadas en la inspección del 18 de junio del 2015, diferencias en los datos consignados en el inventario de activos de TIC del Centro de Gestión Informática del Hospital Ciudad Neily y las características reales de esos equipos, entre los que destacan: la capacidad del disco duro o sistema operativo; además, en el citado inventario no se indica el nombre de los equipos, como puede verse en el anexo dos de este estudio.

Así mismo, se detectaron equipos de cómputo sin número de placa y diferencias entre los datos consignados en el inventario del CGI y los registros del Sistema Contable de Bienes Inmuebles (SCBM), por ejemplo:

- El activo placa 770762 es un servidor y se registró en el SCBM como una mesa.
- Se establecieron activos que actualmente están en uso, pero aparecen retirados en el SCBM (placas 664580, 654577, 664577, 664576, 664575, 536819, 536821, 554419 y 613770).

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el apartado “4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica”, indica que:

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

- d. Controlar la composición y cambios de la plataforma y mantener un registro actualizado de sus componentes (hardware y software), custodiar adecuadamente las licencias de software y realizar verificaciones físicas periódicas. (...)”*

Asimismo las Normas Institucionales de Seguridad Informática TIC-ASC-SEG-0002, establecen en el inciso 7.3. Normas para la Política Uso Adecuado de Estaciones de Trabajo que:

*“(...) De cumplimiento por parte de los administradores de los Centros de Gestión Informática.*



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

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

- *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, dicho inventario debe incluir el nombre del funcionario responsable del equipo, así como el listado de las características técnicas del hardware, donde al menos se conozca:*
- *La capacidad del disco duro, la cantidad de memoria RAM, el tipo de procesador y su velocidad, el tipo de tarjeta madre y sus características, de ser posible contar también los números de serie de los dispositivos que la contengan. (...)*

Consultado sobre este respecto, el Ing. John Harold Vega Gómez, encargado del CGI del Hospital de Ciudad Neily indicó:

*“Cabe destacar que este Centro de Gestión Informática hay cierto equipos que por necesidad y a petición expresa de este CGI al momento de la compra; se compraban con la Licencia Windows Vista adherida al chasis, pero se solicitaba que viniesen con un Downgrade Windows XP Service Pack 3 preinstalado, está actividad estaba autorizada a nivel general de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicación, dada la problemática que presentaba el Sistema Operativo Windows Vista en su momento. A razón de lo explicado es posible que por ello aparezcan equipos registrados en el inventario del CGI con la licencia real que está adherida en el chasis Windows Vista. Y por ende en la revisión física se iban a encontrar con el Sistema Operativo Windows XP Service pack 3 (Downgrade de fábrica)”.*

*“(…) Preocupa es que dentro de la compra de repuestos, se incluye la adquisición de tarjetas madres, procesadores, memorias y discos duros entre otros, para actualizar y mejorar la capacidad de las estaciones de trabajo, sin embargo, el compañero encargado de Activos no realiza los ajustes correspondientes en el SCBM para actualizar las características del dispositivo., cuando se realiza alguna mejora”.*

Asimismo, referente a las inconsistencias detectadas en el SCBM de los activos de TIC, el Sr. Ladislao Marchena Obando, Encargado de activos del Hospital Ciudad Neily, mencionó:

*“Para mantener actualizados los registros del SCBM de los equipos de TIC, se realiza una revisión en conjunto con el colaborador del Centro de Gestión Informática (CGI) para hacer los ajustes que corresponda a partir de la información que él remite, por ejemplo: bajas de equipos y cambio de características, entre otros.*

*Para la gestión de retiros del inventario o bajas, se utiliza el procedimiento definido en la normativa institucional de activos, donde se levanta un acta a partir del criterio técnico correspondiente emitido*





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

por el CGI que justifica la baja del dispositivo, la cual es firmada por la Administradora, el funcionario del CGI y el encargado de activos.

Respecto de los activos de TIC sin placa en el cuarto de comunicaciones cerca de emergencias, se está a la espera de la remisión de la información con el costo y detalle del equipo por parte de la Ing. Damaris Prendas del servicio de mantenimiento, quien funge como enlace entre la Dirección de Arquitectura e Ingeniería (DAI) y el hospital para el registro respectivo en el SCBM, es importante mencionar que esa Área se encontraba en remodelación”.

En ese mismo orden de ideas, el Sr. Marchena Obando, mediante oficio Act-09-2015, del 19 de junio 2015, indicó a esta Auditoría, lo siguiente:

“(…) hago entrega de información solicitada de forma verbal, sobre activos pendientes de registro. Debido a incapacidad presentada por mi persona de los días 27-05-2015 al 12-06-2015 por cirugía de vesícula, regresando a laborar el día 15-06-2015. Por lo anterior estaba pendiente esta labor”.

Activo	Descripción
770762	Se encuentra en trámite el cambio de descripción del artículo, debido a que se registró como una mesa.
664580,664577,6545 77,664576,64575	Actualmente se están registrando en el SCBM.
536819,536821,5544 19,613770	Se revisara si cuenta con el trámite respectivo de baja.

(…)”

No disponer de un inventario actualizado de activos de TIC podría ocasionar una afectación al patrimonio institucional, debido al registro de información errónea de las características de esos equipos, limitando la toma oportuna de decisiones para su reemplazo o mejoras, situación que va en detrimento de la normativa vigente en esta materia.

#### 4. SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DEL DIRECTORIO ACTIVO DEL HOSPITAL DE CIUDAD NEILY

Esta Auditoría evidenció oportunidades de mejora en relación con la administración del directorio activo del Hospital de Ciudad Neily, lo anterior por cuanto en la revisión efectuada a dicha herramienta, se detectaron 30 cuentas de red activas que tienen más de 60 días de no utilizarse, observándose en uno de estos casos que su último ingreso fue el 30 de setiembre 2013, tal y como se puede observar en el anexo tres de este estudio, de los cuales llama la atención que únicamente un funcionario dueño de una de esas cuentas, ya no labora en ese centro médico, debido a que se encuentra disfrutando de un permiso sin goce de salario.



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

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 (...).”*

Asimismo, 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:*

*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.”*

Al respecto el Ing. John Harold Vega Gómez, Encargado del Centro de Gestión de Informática del Hospital de Ciudad Neily, indicó:

*“(...) este CGI a solicitud de las respectivas Jefaturas de este Nosocomio, derivadas de solicitud de los coordinadores de los Sistemas Informáticos desarrollados a nivel central. Me han solicitado el crear cuentas tanto de RED como de correo, única y exclusivamente para uso de un aplicativo, por ejemplo en el año 2014 se me solicitó el crear cerca de 21 cuentas, a los usuarios de diferentes Sistemas (SIAH) así como Jefaturas que solicitan crear correos a funcionarios que ni si quiera tienen asignada una computadora. Por tal razón se han encontrado cuentas con más de noventa días sin uso”.*

La situación descrita podría ocasionar accesos no autorizados a información, sistemas y servicios institucionales, ocasionando eventuales pérdidas de información, inclusión y/o modificación de datos de sin controles, entre otros riesgos, afectando así la integridad, confidencialidad, disponibilidad y confiabilidad de las operaciones llevadas a cabo en los diferentes servicios del citado nosocomio.





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

## 5. RESPECTO DE LA INSTALACIÓN DE UN SERVICIO DE INTERNET PRIVADO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS

Este Órgano de Fiscalización mediante inspección física realizada el 18 de junio del 2015, identificó la instalación de una conexión de internet privado del ICE en el Servicio de Urgencias, la cual no utiliza los estándares institucionales en telecomunicaciones, ni forma parte de la red de datos de la Caja; el mismo es pagado por el personal de esa unidad, como puede verse en el siguiente registro fotográfico:

Fotografía 1: Modem del ICE



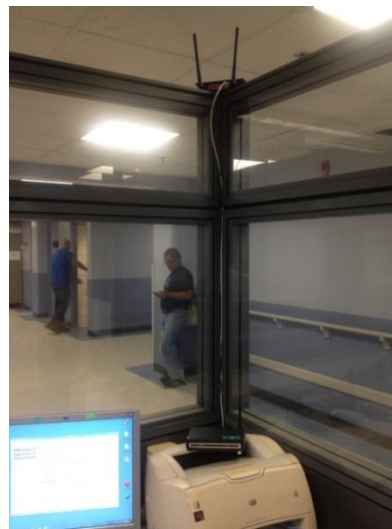
Fotografía 2: Router Inalámbrico



Fotografía 3: Red Inalámbrica Privada "MEDICOS"



Fotografía 4: Módem y Router Privados en el Servicio de Emergencias



FUENTE: Auditoría Interna. Elaboración Propia con base en inspección física realizada el 18 de junio del 2015



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

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, establecen en el apartado 1.4 Gestión de la seguridad de la información que:

*“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 y considerar lo que establece la presente normativa en relación con los siguientes aspectos:*

- *La implementación de un marco de seguridad de la información.*
- *El compromiso del personal con la seguridad de la información. (...)*
- *La seguridad en las operaciones y comunicaciones.*
- *El control de acceso.*
- *La seguridad en la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica. (...)*

*Además debe establecer las medidas de seguridad relacionadas con:*

- *El acceso a la información por parte de terceros y la contratación de servicios prestados por éstos. (...)*”

Consultado sobre este particular, el Dr. Dr. William Martínez Abarca, Director Médico del Hospital de Ciudad Neily mencionó que:

*“Si estaba enterado del tema debido a que los compañeros del servicio me lo comentaron en su momento para adquirir el servicio debido las constantes fallas en la red de datos institucional, pero no existe una autorización oficial por escrito para su uso por parte de esta Dirección.*

*La finalidad es usarlo estrictamente para asuntos laborales para el envío de documentos, placas, resultados de exámenes, entre otros, a especialistas fuera del hospital, por ejemplo, durante varios años no tuvimos ortopedista en este Hospital, por lo que se coordinaba con especialistas de otros hospitales, entre ellos Pérez Zeledón y Hospital de Niños.”*

Lo anterior podría ocasionar eventuales distracciones en el desarrollo de las funciones propias de los colaboradores de ese nosocomio, así como materializar riesgos asociados a la seguridad lógica de las estaciones de trabajo debido a virus, malware u otra amenaza debido a que ese servicio no cuenta con ningún mecanismo de control que permita filtrar las páginas web consultadas, comprometiendo la



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

prestación oportuna de los servicios que brinda el Hospital de Ciudad Neily, aspecto que llama la atención de esta Auditoría, por cuanto dicha situación era de conocimiento del Director Médico y no ejecutó ninguna acción para corregirla.

## 6. SOBRE EL SITIO PARA ALMACENAMIENTO Y RESGUARDO DE LOS REPUESTOS DE TIC

Esta Auditoría comprobó mediante una visita a la Bodega del Servicio de Proveeduría de Hospital de Ciudad Neily el 19 de junio del 2015, que los repuestos de TIC se guardan en un casillero con llave en el baño servicio sanitario de dicha bodega, área que no dispone de las condiciones de seguridad física necesarias para el almacenamiento y resguardo de dichos dispositivos, tal y como puede observarse en el siguiente registro fotográfico:

Fotografía 1: Casillero donde se almacenan los repuestos de TIC



Fotografía 2: Casillero donde se almacenan los repuestos de TIC



Fotografía 3: Baño bodega Proveeduría Hospital Ciudad Neily



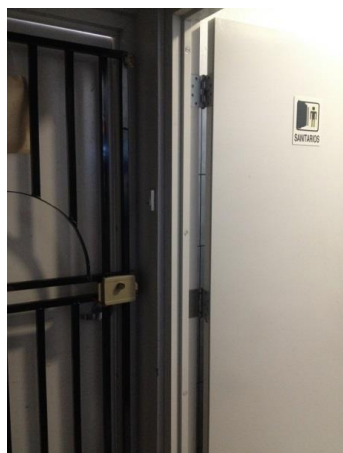
Fotografía 4: Baño bodega Proveeduría Hospital Ciudad Neily





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

Fotografía 5: Puertas ingreso Bodega y Baño del Servicios de Proveduría.



Fotografía 6: Puerta ingreso Bodega Servicios de Proveduría.



FUENTE: Auditoría Interna. Elaboración Propia con base en inspección física realizada el 19 de junio del 2015

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el inciso 4.2 señala que:

*“La organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas. Para ello debe: ...d. Controlar la composición y cambios de la plataforma y mantener un registro actualizado de sus componentes (hardware y software), custodiar adecuadamente las licencias de software y realizar verificaciones físicas periódicas. e. Controlar la ejecución de los trabajos mediante su programación, supervisión y registro...”.*

Por su parte, las Normas Institucionales en Tecnologías de Información y Comunicaciones, en el apartado 1.4.4 establecen:

*“Toda unidad de TIC de la CCSS debe proteger los recursos de TIC, estableciendo un ambiente físico seguro y controlado, con medidas de protección suficientemente fundamentadas en las Políticas y Normas Institucionales de Seguridad Informática. Como parte de esa protección debe implementar: ...El debido control de los servicios de mantenimiento... Lo anterior, considerando la razonabilidad del costo y beneficio de la inversión”.*

Consultado sobre este particular, el Lic. Ricardo Díaz Sandí, Encargado Servicio Proveduría Hospital Ciudad Neily, indicó que:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*“Los repuestos de TIC se almacenan en un casillero con llave en el baño debido a lo limitado del espacio de la bodega, asimismo, es importante mencionar que el control del inventario de esos componentes es responsabilidad del personal del CGI del hospital.*

*Asimismo, se están realizando las gestiones con el encargado del CGI para buscar los códigos de esos componentes en el catálogo de suministros institucional para cargar el inventario en el SIGES y mejorar los controles respectivos.*

*Como parte de los controles que se implementan para la salida de estos dispositivos, la proveeduría maneja una boleta “Solicitud material a la Proveeduría” en la cual el encargado del CGI del Hospital solicita la cantidad y tipo de componente a retirar, haciendo la aclaración que solo a ese colaborador se le entregan los repuestos solicitados.”*

El no disponer de un ambiente seguro y controlado para el almacenamiento y resguardo de los dispositivos de TIC, podría materializar vulnerabilidades asociadas a los riesgos de seguridad como hardware robado, acceso a información confidencial, impacto ambiental, incumplimiento de las normas de salud y daño o pérdida de repuestos, entre otros.





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

## CONCLUSIONES

Las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) se consideran pilares fundamentales en el apoyo de la gestión de la institución, ellas deben regirse dentro de un marco de control de forma que logre los objetivos por las cuales fueron concebidas y se alineen a las estrategias de la organización.

En ese sentido, a través de este estudio, la Auditoría determinó debilidades en la definición de la estructura organizacional para adecuada gestión de las TIC en el Hospital de Ciudad Neily conforme a lo establecido en el Manual de Organización de Centro de Gestión Informática, situación que impacta la prestación de los servicios que brinda ese nosocomio.

Sobre ese respecto, se evidenció que para atender las funciones encomendadas a dicho centro médico, se dispone de un recurso humano nombrado en una plaza que no se ajusta al perfil ocupacional de TIC definido en el Manual de Puestos institucional, asimismo, se paga tiempo extraordinario de forma continua a ese colaborador para la atención de tareas que forma parte de la operativa diaria, prácticas que van en detrimento con la normativa institucional.

Por otro lado, en el tema de seguridad física y lógica de las herramientas tecnológicas del Hospital de Ciudad Neily, se comprobó la existencia de estaciones de trabajo con sistemas operativos discontinuados por su fabricante, careciendo del soporte técnico respectivo, herramientas de software desactualizadas, cuentas de usuarios de sistemas y servicios de TIC activas de personal que no mantiene una relación obrero-patrono vigente con dicho establecimiento de salud, así como el funcionamiento de un acceso a internet privado en el servicio de urgencias, aspectos a los que debe dársele la atención requerida para evitar la materialización de riesgos inherentes a la seguridad informática, como virus, software malicioso o accesos no autorizados.

Así mismo, se constató debilidades en el inventario de activos de TIC en datos consignados en dicho instrumento y las características de los equipos, como capacidad de almacenamiento y procesamiento, asimismo, se evidenciaron oportunidades de mejora para el resguardo de los repuestos de TIC de esa unidad, aspectos que deben revisarse para disponer de información precisa para el reemplazo de dichos dispositivos.

Por último, es importante destacar que dicho hospital mantiene en funcionamiento equipos tecnológicos como estaciones de trabajo para la atención de asegurados que ya agotaron su vida útil y se encuentran totalmente depreciados, comprometiendo la prestación oportuna de los servicios de sensibles a los usuarios y personal de ese centro de salud.



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

## RECOMENDACIONES

### A LA GERENCIA MÉDICA

1. Basados en el hallazgo 1 y 1.2 de este informe, y considerando la relevancia de la continuidad en la prestación de los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones institucionales para la atención a los asegurados y patronos, así como la implementación de las estrategias EDUS en los centros médicos y como parte del proceso de reestructuración en que se encuentra la institución, se recomienda realizar un estudio que permita identificar posibles necesidades de recurso humano destacado en TIC en la Región Brunca.

Dicho estudio, debe determinar la factibilidad de definir y oficializar un Centro de Gestión Informática, con la debida estructura organizacional y funcional que les permita cumplir satisfactoriamente las demandas en materia de tecnologías de información y comunicaciones tanto en la Dirección Regional de Servicios de Salud Brunca como en el Hospital de Ciudad Neily, conforme lo establece el Modelo de Centros de Gestión Informática vigente.

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 una inadecuada gestión de las TIC.

**Plazo de cumplimiento: 6 meses.**

### A LA DIRECCIÓN MEDICA Y DIRECCIÓN FINANCIERO ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DE CIUDAD NEILY

2. Según lo evidenciado en el hallazgo 1.2 de este estudio, analice las razones por las cuales se cancela al funcionario destacado en TIC tiempo extraordinario de forma permanente para atención de actividades que deberían ser ejecutadas durante la jornada ordinaria de trabajo.

Dicho análisis deberá valorar la pertinencia y suficiencia de las metas de TIC definidas en el Plan de Gestión Local de esa unidad para justificar la autorización en el uso de los recursos en dichas partidas. Producto de esa revisión, deberá esa Dirección y Administración establecer las medidas necesarias para subsanar las debilidades encontradas.

**Plazo de cumplimiento: 3 meses.**



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

- De acuerdo con lo evidenciado en el hallazgo cinco del presente informe, ejecutar de inmediato las acciones que correspondan para desinstalar la conexión privada y equipos de internet del servicio de urgencias de ese hospital.

**Plazo de cumplimiento: 1 mes.**

#### **A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD BRUNCA**

- Con base en lo expuesto por esta Auditoría en el hallazgo cinco del presente informe, realizar una investigación administrativa que permita identificar las razones por las cuales se autorizó la instalación y funcionamiento de un acceso a internet privado en el Servicio de Urgencias del Hospital de Ciudad Neily, considerando la relevancia de los riesgos expuestos.

En caso de que los resultados de la revisión evidencien responsabilidades administrativas, civiles o de otra índole que pudieran corresponder a un uso indebido de los recursos institucionales, esa instancia deberá establecer las acciones que conforme derecho correspondan para su debido análisis y evaluación.

**Plazo de cumplimiento: 3 meses.**

#### **A LA DIRECCIÓN FINANCIERO ADMINISTRATIVA Y ÁREA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL DE CIUDAD NEILY**

- Según lo evidenciado en el hallazgo cuatro de este estudio, ejecutar de manera inmediata las acciones que corresponda con la finalidad de desactivar las cuentas de red, correo, internet, sistemas y demás servicios que no se estén utilizando, asimismo, en coordinación con el personal destacado en TIC, establecer y oficializar un procedimiento documentado que defina los lineamientos que deben seguir los Jefes de Servicio del Hospital, para informar al encargado del TIC sobre los funcionarios que ya no laboran en este centro médico, solicitaron permisos sin goce de salario, se pensionaron u otra situación que se considere necesaria para suspender o eliminar cuentas de red, correo, internet y demás sistemas o servicios a los que tuviese acceso.

Lo anterior, con el objetivo disponer de información actualizada en materia de trabajadores activos e inactivos, que le permita al Centro de Gestión Informática efectuar una adecuada administración de los cuentas de usuario respectivas para mitigar riesgos asociados a seguridad e integridad de la información, como accesos no autorizados.

Del mismo modo, efectuar las gestiones necesarias para eliminar las cuentas de usuario que carecen de un responsable directo, así como de funcionarios que ya no trabajan en este centro médico.





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

**Plazo de cumplimiento: 3 meses.**

#### **A LA DIRECCIÓN FINANCIERO ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DE CIUDAD NEILY**

6. Establecer un plan con responsables, plazos y actividades conforme a la capacidad financiera institucional orientado a la actualización de los equipos de TIC que ya agotaron su vida útil o funcionan con Sistemas Operativos que ya fueron descontinuados por su fabricante, así como regular el almacenamiento de archivos personales en las computadoras del hospital, con el fin de subsanar las inconsistencias evidenciadas en el hallazgo dos de este informe.

**Plazo de cumplimiento: 6 meses.**

7. En coordinación con el encargado de activos y personal destacado en TIC de ese nosocomio, ejecutar las acciones que estimen permitentes a fin de mantener un inventario de activos de TIC actualizado y con información fidedigna, en alineamiento con la normativa institucional vigente aplicable.

**Plazo de cumplimiento: 3 meses.**

8. Ejecutar las acciones que considere necesarias para disponer de un área física exclusiva que disponga de las condiciones ambientales y de seguridad requeridas para el resguardo de los dispositivos y repuestos de TIC. En ese sentido, se podrá considerar el traslado o acondicionamiento de la bodega donde se almacenan dichos dispositivos a otra ubicación que se estime pertinente.

**Plazo de cumplimiento: 3 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 29 de julio del 2015 con el Lic. Erick Vargas Pérez, Administrador de la Dirección Regional de Servicios Médicos Brunca y el Ing. Alberto Calderón Navarro, Jefe del Centro de Gestión Informática (CGI) de la Dirección Regional de Servicios Médicos Brunca; el 30 de julio del 2015 con el Dr. William Martínez Abarca, Director Médico del Hospital de Ciudad Neily, MBa. Sonia Mayela Ureña Álvarez, Directora Administrativa Financiera del Hospital de Ciudad Neily, Ing. John Harold Vega Gómez, encargado de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Hospital de Ciudad Neily y el Lic. Gerardo Nassar Hernández, Jefe del Área Financiera del Hospital de Ciudad Neily.



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

Respecto de la recomendación tres del presente informe, el Dr. Martínez aporta copia del oficio JE-0506-2015 del 27 de julio del 2015 suscrito por el Dr. Hafeth Núñez Chichilla, Jefe del Servicio de Emergencias de ese nosocomio en el que informa a la Dirección Médica que se realizaron las gestiones correspondientes para desinstalar la conexión de internet privada que se encontraba configurada en ese servicio.

Asimismo, el 6 de agosto del 2015, se realizó el comentario con el Dr. Javier Céspedes Vargas, Coordinador de Asuntos de Auditoría de la Gerencia, quien indicó respecto de la oportunidad de mejora uno que:

*“debe modificarse la redacción de la recomendación uno de los informes de los hospitales de San Vito, Ciudad Neily y Guápiles para que la Gerencia Médica Instruya a la Dirección de Red de Servicios de Salud a que realice los estudios de necesidad de recurso humano en TIC a nivel nacional, incluyendo Direcciones Regionales de Servicios Médicos, Hospitales y Áreas de Salud.*

*Paralelo a esa gestión, la Gerencia Médica podría solicitar a la Gerencia de Infraestructura y Tecnología hacer un estudio para determinar cuál es la mejor estrategia para mitigar las limitaciones de recurso humano en TIC en los establecimientos de salud institucionales, finalizado dicho estudio, se deben ejecutar las gestiones que correspondan para implementar las recomendaciones de ese estudio.*

*Como parte de las acciones para el seguimiento del tema, la Gerencia Médica en coordinación con la Gerencia Administrativa y Gerencia de Infraestructura debe implementar las estrategias que estime convenientes para solventar las necesidades de recurso humano.”*

Sin embargo, por la relevancia e impacto del tema, esta Auditoría considera que la misma debe ser liderada por la Gerencia Médica, y que sea ese despacho quien ejecute a lo interno las acciones que estime pertinente para subsanar el tema de recurso humano destacado en TIC a nivel regional y local.

## ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Ing. Anthony Bonilla Bonilla  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Ing. Mario Villalobos Marín, MAP  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Rafael Ángel Herrera Mora  
**JEFE**

RAHM/ABB/MVM/lba



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

**Anexo 1:**  
**Hospital Ciudad Neily, Equipos de Cómputo con archivos de audio, video e imágenes, que no son de interés institucional, 2015**

SERVICIO	PLACA	OBSERVACIONES
Enfermería	613771	Equipo tiene 4.3 GB en archivos de música en una carpeta que no indica personal.
Farmacia	770712	Equipo tiene 437 MB en videos y 180 MB en música, en una carpeta que no indica personal.
Nutrición	800033	Equipo tiene 2.49 GB de archivos mp3 en una carpeta que no indica personal.
Consulta Externa	800036	Equipo tiene 22 GB entre música, fotos y video, en una carpeta que no indica personal.
Trabajo Social	819001	Equipo tiene 2.24 GB música y 1.6 de imágenes en una carpeta que no indica personal.
Consulta Externa	819003	Equipo tiene 642 MB de archivos de música en una carpeta que no indica personal.
REDES	870627	Equipo tiene 100 MB de fotos en una carpeta que indica que no es personal.
Hospitalización	938885	Equipo tiene 1.89 GB en videos en una carpeta que no indica personal.
Nutrición	952185	Equipo tiene 6.2 GB de archivos mp3, 1.7 GB en videos y 8.2 GB en fotos, en una carpeta que no indica personal.
REDES	700180	Equipo tiene 5.6 GB entre imágenes, audio y video, en una carpeta que no indica personal.
REDES	800044	Equipo tiene 9.03 GB entre fotos, audio y video en una carpeta personal.

FUENTE: Auditoría Interna. Elaboración Propia con base en inspección física realizada el 18 de junio del 2015



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

## Anexo 2

### Hospital Ciudad Neily, Equipos de Cómputo con diferencia entre los datos consignados en el Inventario de Activos de TIC y las Características reales, 2015

Placa	Nombre del Equipo	Disco Duro Registrado en el Inventario de Activos TIC	Disco Duro Instalado en la Estación de Trabajo	Sistema Operativo Registrado en el Inventario de Activos de TIC	Sistema Operativo Instalado en el Equipo
486208	2704_486208	78 GB	80 GB	WINDOWS XP PROFESIONAL	WINDOWS XP PROFESIONAL
619453	2704_619453	75,5 GB	40 GB	WINDOWS XP PROFESIONAL	WINDOWS XP PROFESIONAL
800033	2704_80033	150 GB	160 GB	WINDOWS 7 PROFESIONAL 64 bits	WINDOWS 7 PROFESIONAL 64 bits
800034	2704_800034	150 GB	160 GB	WINDOWS 7 PROFESIONAL 32 bits	WINDOWS 7 PROFESIONAL 32 bits
800036	2704_80036	150 GB	160 GB	VISTA BUSINESS	WINDOWS XP PROFESIONAL
819077	2704_819077	232,9 GB	250 GB	WINDOWS 7 PROFESIONAL 32 bits	WINDOWS 7 PROFESIONAL 32 bits
870627	2704_870627	76.6 GB	80 GB	WINDOWS XP	WINDOWS XP
938885	2704_938885	465 GB	500 GB	WINDOWS 7 PROFESIONAL 64 bits	WINDOWS 7 PROFESIONAL 64 bits
700180	2704_700180	80 GB	160 GB	WINDOWS 7 PROFESIONAL 32 bits	WINDOWS 7 PROFESIONAL 32 bits
800044	2704_80044	150 GB	1 TB	WINDOWS 7 PROFESIONAL 32 bits	WINDOWS 7 PROFESIONAL 32 bits

FUENTE: Auditoria Interna. Elaboración propia con base en inspección física realizada el 18 de junio del 2015.



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

### Anexo 3:

#### Hospital de Ciudad Neily, usuarios con cuenta de red activa con más de 60 días de no utilizarse, 2015

Usuario	Deshabilitado	Nombre	Condición Laboral	Servicio	Fecha de creación	Ultimo logueo
aevalverd@ccss.sa.cr	No	Angel Eduardo Valverde	Propiedad	Redes	03/09/2014	09/09/2014
cgihcn@ccss.sa.cr	No	Centro de Gestión Informática HCN	Cuenta Genérica		18/12/2009	21/01/2015
cacampos@ccss.sa.cr	No	Christian Alejandro Campos Zeledón	Interino, nombramiento hasta el 7 de diciembre del 2015	Emergencias	23/02/2015	11/03/2015
cosaohcn@ccss.sa.cr	No	Comisión Salud Ocupacional HCN	Cuenta Genérica		02/06/2011	16/02/2015
eescobar@ccss.sa.cr	No	Edgar Escobar Morales	Propiedad	Emergencias	01/10/2014	22/12/2014
ejbuzano@ccss.sa.cr	No	Elver José Buzano Quirós	Propiedad	Farmacia	13/10/2014	No disponible
evenegasg@ccss.sa.cr	No	Estefania Venegas Gamboa	Propiedad	Redes	03/09/2014	09/09/2014
ealvarade@ccss.sa.cr	No	Esvin Alvarado Enriquez	Propiedad	Enfermería	19/09/2014	No disponible
fmsanche@ccss.sa.cr	No	Flor de María Sanchez Oconnor	Propiedad	Enfermería	19/09/2014	No disponible
gaavilag@ccss.sa.cr	No	Gerardo Antonio Avila González	Propiedad	Enfermería	19/09/2014	No disponible
hmolinah@ccss.sa.cr	No	Henry Molina Herrera	Propiedad	Redes	03/09/2014	09/09/2014
jeserrano@ccss.sa.cr	No	Jacqueline Eugenia Serrano López	Interino, nombramiento hasta el 28 de junio del 2015	Redes	03/09/2014	09/09/2014
jvasquezh@ccss.sa.cr	No	Jessica Vásquez Hernández	Propiedad	Redes	03/09/2014	22/10/2014
jsperez@ccss.sa.cr	No	José Salustrio Pérez Carrillo	Propiedad	Redes	03/09/2014	09/09/2014
jsaludhcn@	No	Junta de Salud	Cuenta Genérica		22/03/2010	27/08/2014



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

ccss.sa.cr		Hospital Ciudad Neily				
llizanoa@ccss.sa.cr	No	Lorena Patricia Lizano Araya	Propiedad	Administración	05/02/2013	10/10/2014
mnmatam@ccss.sa.cr	No	Marcos Ney Mata Mata	Propiedad	Redes	03/09/2014	09/09/2014
meanchia@ccss.sa.cr	No	María Ester Anchía Angulo	Permiso sin goce de salario a partir del 8 de mayo del 2014 al 7 de mayo del 2018		26/01/2008	17/06/2014
magomezmo@ccss.sa.cr	No	Mauricio Alberto Gómez Moya	Propiedad	Redes	03/09/2014	09/09/2014
mgarciro@ccss.sa.cr	No	Mónica García Rodríguez	Internino, nombramiento hasta el 31 de mayo del 2015		10/03/2015	11/03/2015
oezuniga@ccss.sa.cr	No	Olger Enrique Zuñiga Chaves	Propiedad	Redes	03/09/2014	09/09/2014
pybaltoda@ccss.sa.cr	No	Priscila Yahaira Baltodano Briceño	Interino, nombramiento hasta el 17 de noviembre del 2015		03/09/2014	20/10/2014
raarroyo@ccss.sa.cr	No	Rebeca Alejandra Arroyo Castro	Propiedad	Emergencias	07/07/2010	17/02/2015
rszapata@ccss.sa.cr	No	Riky Sleyders Zapata Rios	Interino, nombramiento hasta el 10 de agosto del 2015		03/09/2014	09/09/2014
rbricenoc@ccss.sa.cr	No	Roy Briceño Concepción	Propiedad	Redes	03/09/2014	26/09/2014
solivares@ccss.sa.cr	No	Santiago Olivares Ocampo	Propiedad	Redes	03/09/2014	05/10/2014
stehcn@ccss.sa.cr	No	Soporte Técnico Telemedicina (HCN)	Cuenta Genérica		26/01/2008	30/09/2013
tsochcn@ccss.sa.cr	No	Trabajo Social	Cuenta Genérica		20/01/2010	10/03/2015
ugutierrez@ccss.sa.cr	No	Ubalдина Gutiérrez Gutiérrez	Propiedad	Consulta Externa	16/07/2014	No disponible
vgarban@ccss.sa.cr	No	Viesney Gerardo Garbanzo Vargas	Propiedad	Enfermería	19/09/2014	No disponible



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

**Fuente:** Auditoria Interna. Elaboración propia con base a consulta realizada al Directorio Activo el 20 de mayo del 2015 e información suministrada por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Hospital de Ciudad Neily, 2015.

