



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

ATIC-206-2015
24-08-2015

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el Plan Anual Operativo 2015 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones en el Hospital San Vicente de Paúl.

Los resultados del estudio han permitido evidenciar oportunidades de mejora en la administración de las TIC de ese nosocomio, como son: la documentación de procedimientos inherentes a la función informática, la definición, implementación y seguimiento de las métricas sobre la calidad del servicio prestado, el ajuste de los informes de cumplimiento de PAO respecto a lo establecido en la normativa, la implementación de controles para garantizar una seguridad física y lógica (información) suficiente, el registro y control de los activos en TIC otorgados al centro médico, entre otros elementos de relevancia dentro del quehacer de los Centros de Gestión Informática, particularmente para el Hospital San Vicente de Paúl.

De manera que, la situación descrita reafirma la necesidad de fortalecer los procesos de gestión de las tecnologías de información y comunicaciones en ese centro hospitalario, a fin de garantizar que los principales servicios y/o actividades que son responsabilidad del servicio de informática alcancen los objetivos, propósitos y metas para los cuales fueron creados.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Fiscalización institucional ha solicitado a la Dirección Médica, Dirección Financiero-Administrativa y al Centro de Gestión Informática del Hospital San Vicente de Paúl, adopten acciones concretas para la atención de las recomendaciones insertas en el presente informe, en congruencia con lo establecido en el marco normativo aplicable.



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

ATIC-206-2015
24-08-2015

ÁREA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

EVALUACIÓN INTEGRAL GERENCIAL DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL **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 en el Hospital San Vicente de Paúl.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar el cumplimiento por parte del Centro de Gestión Informática (en adelante CGI) de funciones sustantivas asociadas a la administración de la calidad, servicios continuos y gestión de riesgos en TIC.
2. Constatar la implementación de medidas de seguridad física para la protección de activos en TIC.
3. Verificar la implementación de controles vinculados con la seguridad lógica y uso de cuentas del directorio activo institucional.
4. Identificar la vinculación existente entre las métricas de productividad implementadas por el CGI respecto a lo establecido en su planificación operativa (PAO).

ALCANCE

El estudio comprende las acciones realizadas por el CGI en la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones del Hospital, durante el período marzo 2015 y junio 2015, ampliándose en aquellos casos que se consideró pertinente.

La presente evaluación se realizó conforme a las disposiciones señaladas en las Normas Generales de Auditoría para 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 indicados se ejecutaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Análisis de la información que suministra por la Administración Activa vía correo electrónico y en formato físico, sobre las acciones desarrolladas para dar cumplimiento a actividades sustantivas consignadas en el Modelo de Organización de los CGI.
- Inspección física de las oficinas del CGI, así como de sus cuartos de servidores y telecomunicaciones.
- Verificación de activos en TIC instalados en diversos servicios de ese nosocomio.
- Consulta a las bases de datos de sistemas de información institucionales como el SCBM y registros del directorio activo institucional.
- Entrevista con el Ing. Michelzin Alfaro Avendaño, Jefatura del Centro de Gestión Informática del Hospital San Vicente de Paúl; Ing. George Aguilar Prieto, Coordinador de Gestión de Proyectos en ese CGI; y a el Ing. Johnnatan Monge Miranda, Coordinador de Ingeniería de Comunicaciones y Redes de ese CGI.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, 8292.
- Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, 2009.
- Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de la Información (CGR), 2007.
- Normas Institucionales de TIC, 2012.
- Normas Institucionales de Seguridad Informática, 2008.
- Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, 2013.
- Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática, 2013.
- Guía de Mejores Prácticas en la Gestión de Centros de Producción de Datos, 2008.
- Instructivo para el Seguimiento del Plan Presupuesto, 2014.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoria, informa y previene al Jерarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 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:



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

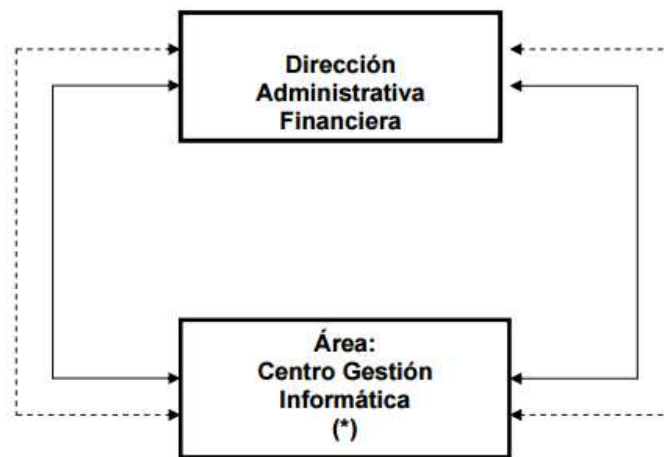
“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable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

ANTECEDENTE

La estructura orgánica y funcional aplicable al Centro de Gestión Informática (en adelante CGI) del Hospital San Vicente de Paúl se encuentra establecida en el Modelo de Organización de los CGI (octubre 2013), mismo cuyas modificaciones fueron aprobadas por la Junta Directiva en el artículo No. 44 de la sesión No. 8555 del 26 de enero de 2012 y artículo No. 32 de la sesión No. 8658 del 29 de agosto de 2013.

De acuerdo con dicho modelo de organización, el CGI del Hospital objeto de evaluación debe considerarse como Tipo B, y su estructura orgánica se ilustra en la Figura 1.

Figura 1: Estructura Orgánica para CGI Tipo B.



Fuente: Modelo de Organización de los CGI (octubre 2013; p.58).

En el mismo Modelo de Organización de los CGI se menciona al respecto del nivel de responsabilidad de los establecimientos Tipo B (p.51-52) lo siguiente:

“Es responsable de mantener (en su ámbito de competencia), en óptimo funcionamiento las bases de datos, de administrar información operativa y asesorar técnicamente a las unidades de trabajo. Para cumplir con lo anterior, es fundamental que mantenga interrelaciones constantes con el Centro de Gestión Informática Gerencial y con el Consejo Institucional de Centros de Gestión



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

Informática. 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 para la problemática operativa que se genera en su ámbito de acción. El desarrollo de las actividades 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.”

En cuanto a su estructura por procesos (p.52-53), para esos CGI se definen dos subprocesos de trabajo: Gestión Técnica y Soporte Administrativo; ambas engloban diversas funciones y tareas.

En cuanto al recurso presupuestario asignado, a ese nosocomio le fue asignado para el período 2015 un total de ₡164.800.000,00 (ciento sesenta y cuatro millones ochocientos mil colones exactos) en partidas asociadas a las tecnologías de información y comunicaciones (TIC); cuyo desglose se muestra en el Cuadro 1.

Cuadro 1: Presupuesto asignado al Hospital San Vicente de Paúl en partidas asociadas a las TIC, Período 2015.

Partida	Asignación	Gasto
2122 TELECOMUNICACIONES	₡28,500,000.00	₡2,354,666.00
2157 MANT. REP. EQUIPO COMUNICACION	₡23,600,000.00	₡0.00
2159 MANT. REP. EQUIP. CÓMPUTO Y SIST. INFORM	₡8,500,000.00	₡635,061.90
2216 MAT. PROD. ELECTR.TELF.COMPUTO	₡19,200,000.00	₡1,307,202.40
2315 EQUIPO DE COMPUTO	₡85,000,000.00	₡0.00

Fuente: Consulta efectuada al Sistema Integrado de Presupuesto el 07 de mayo de 2015.

Acerca de los riesgos detectados, mediante correo electrónico del 05 de mayo de 2015, la Sra. Carolina Garro Arguedas, funcionaria de ese CGI; proporcionó copia impresa digital del Plan de Continuidad aprobado para ese nosocomio, en la cual se incluye la descripción e impacto asociado a 17 riesgos en TIC.

Cuadro 2: Tabla de riesgos identificados por el CGI del Hospital San Vicente de Paúl.

No.	Título del riesgo	Descripción del riesgo
A	Comunicaciones	Pérdida de comunicación externa Pérdida de comunicación interna (red interna de voz y datos)
B	Fallas en hardware	Fallo de equipos o nodos de trabajo Avería en los servidores Fallo en componentes de PC's
C	Fallas en software	Mal funcionamiento de: Sistemas de Salud, Sistemas Administrativos y Sistemas de Operación e Infraestructura
D	Seguridad	Pérdida de información Fallo del dispositivo de almacenamiento del respaldo Violación a la seguridad física Ataques por virus



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

No.	Título del riesgo	Descripción del riesgo
E	Control de actividades y capacitación del personal TI	Intrusión (Hackeo)
		Carencia de capacitación al personal en algunas áreas importantes Implementación de sistemas de control de tickets de soporte a los usuarios finales Definición de roles y responsabilidades del personal
F	Inconvenientes con el servicio eléctrico y servicio de A/C	Mal funcionamiento del aire acondicionado
		Daño en la UPS
		Fallas con los controles de sistemas supresores de incendios

Fuente: Plan de continuidad en TIC para el Hospital San Vicente de Paúl, proporcionado vía correo electrónico el 05 de mayo de 2015.

En consulta a la base de datos del Sistema Contable Bienes Muebles (SCBM), efectuada el 17 de junio de 2015, se lograron identificar 691 registros de equipos de cómputo y servidores otorgados al Hospital San Vicente de Paúl, con un valor inicial en total de ₡491.665.252,80 (cuatrocientos noventa y un millones seiscientos sesenta y cinco mil doscientos cincuenta y dos colones con ochenta). Asimismo, es importante señalar que 64 activos (9,26%) se encuentran totalmente depreciados.

Sobre el recurso humano disponible para el cumplimiento de las funciones propias del CGI, vía correo electrónico del 05 de mayo de 2015 la Sra. Garro Arguedas facilitó el detalle sobre plazas con perfiles en tecnologías de información y comunicaciones utilizadas por ese servicio (ver Cuadro 3).

Cuadro 3: Plazas con perfil en TIC asignadas al Hospital San Vicente de Paúl.

Cédula	Nombre	Plaza	Puesto
1-0927-0470	Michelzin Alfaro Avendaño	05390	Jefe CGI
1-1382-0345	Carolina Garro Arguedas	44625	Técnico en Administración 2
4-0151-0347	Juan Carlos Montero Villegas	05758	Técnico en TIC
4-0206-0363	Joseph Arias Sandí	42085	Técnico en TIC
7-0197-0839	Irvin Argenis Sáenz Córdoba	42086	Técnico en TIC
1-1289-0699	Fabián Francisco Cascante Arce	44616	Técnico en TIC
4-0194-0633	Luis Diego Carmona Rojas	44617	Técnico en TIC
4-0174-0385	George Aguilar Prieto	37541	Analista en Sistemas 4
1-0960-0743	Adrián Fallas Porras	42087	Técnico en TIC
4-0195-0085	Diego Herrera Sánchez	44615	Técnico en TIC
4-0209-0024	Nathalie Arias Sánchez	44612	Técnico en TIC
3-0373-0518	Marcel Solano Campos	37539	Analista en Sistemas 4
1-1066-0251	Milton Valerio Mena	37540	Analista en Sistemas 4
2-0656-0184	Hanzel Gerardo Cruz Loría	01832	Analista en Sistemas 2
3-0383-0394	Dagoberto Gómez Jiménez	42088	Analista en Sistemas 2
4-0203-0474	Marilyn González Sánchez	42089	Analista en Sistemas 2
4-0183-0452	Ricardo Lépez Soto	44618	Analista en Sistemas 2
3-0402-0118	Geiner Prieto Chinchilla	44620	Analista en Sistemas 2
1-1180-0699	Jeffry Elizondo Saldaña	44621	Analista en Sistemas 2



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

Cédula	Nombre	Plaza	Puesto
1-1288-0015	Carlos Castro Madrigal	44622	Analista en Sistemas 2
6-0345-0353	Rudy Méndez Alfaro	44623	Analista en Sistemas 2
4-0191-0362	Eliecer Alonso Montero Acuña	44624	Analista en Sistemas 2
1-1043-0060	Johnnatan Monge Miranda	42090	Analista en Sistemas 4
1-1238-0180	José Pablo Sáenz Benavides	44619	Analista en Sistemas 2
4-0188-0816	Manuel Emilio Villegas Alfaro	44614	Técnico en TIC

Fuente: Correo electrónico del 05 de mayo de 2015, remitido por la Sra. Garro Arguedas.

HALLAZGOS

1. Seguridad física de las instalaciones otorgadas al CGI

Se evidenciaron oportunidades de mejora en torno a las instalaciones proporcionadas para los servicios en TIC del Hospital San Vicente de Paúl, a saber:

- Los cuartos de comunicaciones visitados no disponen de sistemas de monitoreo y alarma para la humedad y temperatura, así como para el monitoreo de actividades y alerta contra robos.
- Los cuartos de servidores y de comunicaciones no disponen de luces de emergencia.
- Los controles de acceso para los cuartos de comunicaciones visitados se limitan al uso de cerraduras con llave convencional, sistemas que no permiten el registro automático de las entradas y salidas a sitios sensibles como los dos últimos. Asimismo, en dichos sitios no se utilizan bitácoras físicas para el registro de movimientos.
- Se detectó la presencia de sistemas de regadío por aspersión en los cuartos de telecomunicaciones visitados.

La Ley General de Control Interno en el artículo 8 Concepto de sistema de control interno establece como objetivo: *“a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal”.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República, señalan en su apartado 1 “Normas Generales”, lo siguiente:

“El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

*a. **Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.** El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo.”*



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

La Guía de Mejores Prácticas en la Gestión de Centros de Producción de Datos, emitidas en marzo del 2008, establece lo siguiente:

“Los procedimientos aquí documentados deben ser revisados por todas aquellas Unidades Ejecutoras y funcionarios que estén involucrados directa o indirectamente con la administración de Centros de Producción (conocidos como Centros de Cómputo) en la Institución y valorar si es aplicable en su Unidad.”

La Asociación Nacional de Protección contra el Fuego NFPA (por sus siglas en inglés), líder a nivel mundial en la prevención contra el fuego, establece en el estándar NFPA 13 Standard for the Installation of Sprinkler Systems (Estándar para la instalación de sistemas de regadío por aspersión), inciso 8.15.10.3 al respecto de los cuartos con equipamiento eléctrico:

“Los aspersores no son requeridos de instalar en cuartos con equipamiento eléctrico donde todas las siguientes condiciones sean cumplidas:

- (1) El cuarto es dedicado a equipamiento eléctrico únicamente.*
- (2) Solamente equipamiento eléctrico de tipo seco es utilizado.*
- (3) El equipamiento está instalado en un recinto con retención al fuego de 2 horas, incluyendo protección ante penetraciones del fuego.*
- (4) Es permitido el almacenaje en el cuarto, de materiales no combustibles.”*

El Centro de Gestión Informática de ese nosocomio ha dispuesto en los últimos períodos presupuestarios de recursos limitados según indica la jefatura del mismo, los cuales han sido empleados para el reforzamiento del parque tecnológico, entre otras necesidades consideradas de mayor prioridad por ese CGI; no así para atender los aspectos de seguridad física señalados anteriormente.

La falta de mecanismos de seguridad en los cuartos de comunicaciones otorgados al CGI para brindar sus servicios tecnológicos en el nosocomio podrían limitar a la administración activa en su accionar así como comprometer la integridad de los equipos informáticos, situación que expone el patrimonio institucional y la prestación de servicios a los asegurados, afectando tanto los intereses institucionales como asistenciales de la CCSS.

2. Documentación de procedimientos de trabajo asociados a las TIC

Se evidenciaron oportunidades de mejora en torno a la documentación de procesos en ese CGI, a saber:

- Los documentos sobre procedimientos y guías no incluyen un historial de revisiones del documento, el cual permita el control sobre las versiones del documento, limitando el poder constatar si los mismos son sometidos a procesos de revisión periódica.



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

- En el Manual de Organización del CGI se han diagramado únicamente los procesos de gestión técnica:
 - o Gestión de incidentes de soporte técnico.
 - o Respaldo de sistemas de información.
 - o Desarrollo de proyectos de software.
 - o Gestión de bienes y servicios.

La Ley General de Control Interno 8292 en su artículo 15, Actividades de Control, establece como deber del jerarca y de los titulares subordinados lo siguiente:

“[...] Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:

i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.

ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales.

iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.

iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.

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

Así mismo, las Normas de control interno para el sector público establecen como requisito para las actividades de control (inciso 4.2) lo siguiente:

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

El ing. Michelzin Alfaro Avendaño, Jefatura del Centro de Gestión Informática del Hospital San Vicente de Paúl; señaló:



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

“Documentado en el Manual de Organización CGI-HSVP (pág. 29-35). Dicho instrumento es de alcance local y tiene como finalidad documentar la operativización del trabajo que se realiza en el CGI. En ese sentido contempla lo normado en la institución en materia TIC, pero puntualizado en el escenario local del HSVP. Se detalló únicamente los procesos relevantes de gestión como lo son: la atención de incidentes de soporte técnico, el desarrollo de software y la gestión de bienes y servicios a fin de cubrir las tres áreas medulares. Los restantes subprocesos no se diagraman en razón de su importancia, no obstante serán considerados como elementos de mejora en las acciones de control interno por implementar.

Así mismo, acerca de los manuales de procedimientos presentados a esta Auditoría indicó: “Los manuales son para uso interno del departamento, buscando la no dependencia en un funcionario, ya que la información o procedimientos está disponible para toda la parte técnica, en el Share Point.”.

La documentación de procesos y la inclusión de información sobre las versiones de los procedimientos documentados por ese CGI eventualmente facilitarían el control y supervisión sobre la actualidad y pertinencia de los mismos, además de garantizar su ajuste y eficacia de su contenido, el cual es fundamental para la atención de diferentes actividades sustantivas en TIC en ese establecimiento médico.

3. Métricas sobre la calidad del servicio prestado

Se evidenció la ausencia de registros o indicadores sobre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en los servicios prestados por ese CGI.

Las Normas Técnicas Específicas Plan-Presupuesto (mayo 2014) establecen en su apartado 8.1.1 *Responsabilidades de la máxima autoridad de la unidad ejecutora, titulares subordinados y demás funcionarios en la fase de formulación*, lo siguiente:

“... c) Elaborar indicadores de mejora y de resultados en el proceso de formulación del plan, para una adecuada toma de decisiones, con el propósito de medir el desempeño de la unidad en términos de eficiencia, eficacia, economía y calidad...”

g) Realizar la conceptualización de cada indicador del plan, a fin de fortalecer la evaluación y rendición de cuentas, con la herramienta que facilite la Dirección de Planificación Institucional.”

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



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

“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.”

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” (El subrayado no corresponde al original).

Además, el compendio de buenas prácticas en tecnologías de información y comunicaciones COBIT 4.1, en su dominio de “Planear y Organizar”, define:

“[...] Supervisión

“[...] Implementar prácticas adecuadas de supervisión dentro de la función de TI para garantizar que los roles y las responsabilidades se ejerzan de forma apropiada, para evaluar si todo el personal cuenta con la suficiente autoridad y recursos para ejercer sus roles y responsabilidades y para revisar en general los indicadores clave de desempeño [...]”.

El Ing. Michelzín Alfaro Avendaño, Jefatura del Centro de Gestión Informática del Hospital San Vicente de Paúl; señaló:

“Años antes se realizaban encuestas telefónicas a los usuarios para medir su nivel de satisfacción respecto a los servicios de soporte técnico brindado por el CGI; sin embargo, dado los resultados de poco valor agregado obtenidos así como la falta de tiempo para dar continuidad a esa actividad, no se realizan actualmente. Sin embargo, considero importante retomar el tema aprovechando que la herramienta de gestión de incidencias permite la implementación de ese tipo de soluciones.”.

La ausencia de indicadores de gestión definidos adecuadamente para la medición del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto a los servicios prestados por el CGI podría eventualmente limitar la entrega de información como insumo para la planificación de las actividades, así como el aporte de 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 operativa en ese nosocomio en materia de tecnologías de información y comunicaciones.



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

4. Plan Anual Operativo y sus seguimientos

Se evidenció que el informe anual de seguimiento al PAO 2014 de ese CGI no incluye elementos señalados en el Instructivo para el Seguimiento del Plan Presupuesto, tales como: carta de remisión, portada, introducción, análisis de logros, plan de mejora para metas con rezago, entre otros.

Las Normas Técnicas para el Control y Gestión de las TI, emitidas por la Contraloría General de la Republica el 21 junio del 2007, señalan lo siguiente:

“2.1 Planificación de las tecnologías de información

La organización debe lograr que las TI apoyen su misión, visión y objetivos estratégicos mediante procesos de planificación que logren el balance óptimo entre sus requerimientos, su capacidad presupuestaria y las oportunidades que brindan las tecnologías existentes y emergentes.”

El Modelo de Organización de los CGI establece como actividad sustantiva para los servicios Tipo B lo siguiente:

“...Participar en la formulación de los planes tácticos, operativos y el presupuesto, de conformidad con las políticas y las normas institucionales vigentes en la materia, los lineamientos establecidos y la estructura por productos y procesos aprobada, con el propósito de definir los objetivos y las metas de trabajo a desarrollar durante el período y determinar los recursos necesarios para otorgar los servicios en forma eficiente y eficaz.

...Dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las actividades sustantivas asignadas, a partir de las políticas, la normativa vigente, el plan operativo, el presupuesto, las actividades sustantivas asignadas, los sistemas de información existentes, el análisis de resultados, las instrucciones del nivel superior, entre otros aspectos, con el fin de detectar desviaciones, corregirlas con oportunidad y lograr la eficiencia y eficacia en el desarrollo de la gestión...”

El Ing. Michelzin Alfaro Avendaño, Jefatura del Centro de Gestión Informática del Hospital San Vicente de Paúl; señaló:

“Los objetivos del PAO corresponden a un presupuesto planificado, el presupuesto otorgado es de un 20% a un 30%. Se negocia el déficit.

Tal y como se indicó en materia de aprovisionamiento tecnológico, las necesidades siempre son superiores a los recursos asignados, no obstante el aporte permite evitar el deterioro de la plataforma.



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

Respecto a la producción del CGI del Hospital de Heredia ha demostrado ante las autoridades tener gran capacidad, aportando herramientas para el uso institucional como Arca y SOGERH, por lo que ha sido considerado para el apoyo en la automatización del segundo y tercer nivel de atención. Los informes de 2014 y parcial 2015 le fueron remitidos oportunamente mediante correo el 23 de junio de 2015.”.

El no ajustar los informes sobre el cumplimiento de metas en el Plan Anual Operativo para el CGI del Hospital San Vicente de Paúl, eventualmente podrían comprometer la pertinencia y valor agregado del análisis de resultados y rendición de cuentas efectuado por dicho servicio especializado, así como la detección de desviaciones y el consecuente establecimiento de las acciones tendientes a su corrección.

5. Sitio alternativo y administración de los respaldos a las bases de datos instaladas en el nosocomio

Se evidenció que el Centro de Gestión Informática no efectúa periódicamente acciones a fin de comprobar la adecuada recuperación de los respaldos efectuados a sus bases de datos.

Así mismo, no se dispone de un sitio alternativo para la réplica de los respaldos efectuados a bases de datos como la del sistema ARCA, mismo que se encuentra funcionando en hospitales a nivel nacional en horarios 24x7. Actualmente el CGI efectúa respaldos en medios físicos (DVD).

Las Políticas Institucionales de Seguridad Informática (octubre 2007) establecen en su apartado 10.10 *Política realización de respaldos*, lo siguiente:

“La realización periódica de respaldos de la información generada en los sistemas, bases de datos, así como la información residente en los equipos de los funcionarios de la CCSS, es de gran importancia para brindar continuidad de los servicios. Por lo tanto todas las unidades de la institución deben elaborar un plan de recuperación y respaldo de información, donde los respaldos deberán realizarse periódicamente conforme las características de los equipos, las aplicaciones y los datos asociados. El plan de recuperación y respaldo de la información debe contemplar la realización de pruebas continuas para asegurarse que los respaldos estén correctamente ejecutados y deben almacenarse en un lugar seguro y lejano de la fuente de información original.”

Las Normas Institucionales de Seguridad Informática (abril 2008) establecen en su apartado 7.10 *Normas para la política de realización de respaldos*, lo siguiente:

“...Para el respaldo de sistemas y bases de datos:

1. Elaboración de un plan de recuperación y respaldo de información, basados en las características de la aplicación y los datos asociados a él, para lo cual pueden asesorarse con Área de Soporte Técnico y del Área de Seguridad y Calidad Informática, y en el documento “Guía para la elaboración de Respaldos” el cual puede ser localizado en la en la página principal de la CCSS, Gestión, Subgerencia de Tecnologías de Información, Seguridad Informática.



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

2. Ejecución del plan de recuperación y respaldo de información y atención de eventualidades.
3. Velar por el correcto y seguro almacenamiento de los dispositivos que contienen los datos generados en los respaldos. Llevar un buen control de la existencia de dichos dispositivos, conforme se vayan necesitando.
4. Realizar pruebas periódicas, para verificar que los respaldos se están ejecutando correctamente.
5. El proceso de ejecución de respaldos debe estar siempre bajo la responsabilidad del personal de la CCSS, aunque existan contratos con terceros..."

El Ing. Johnnatan Monge Miranda, Coordinador de Ingeniería de Comunicaciones y Redes de ese nosocomio; indicó:

"... Aproximadamente cada seis meses se realizan procesos de restauración de las bases de datos, sin embargo dichas pruebas no se realizan en todos los respaldos efectuados, solo en los más críticos..."

Sobre la conformación de la plataforma y su sitio alternativo, el Ing. Michelzin Alfaro Avendaño, Jefe del Centro de Gestión Informática del nosocomio; indicó:

"...Ese servidor de respaldos fue adquirido en el año 2002, por lo cual sus prestaciones en hardware no permiten actualizar su versión de sistema operativo... Se han realizado gestiones en torno a la ubicación de un sitio alternativo en la casona de patrimonio, sin embargo no hemos dispuesto del dinero necesario para materializar dicho proyecto. Nuestra intención sería la instalación de réplicas de las bases de datos críticas como la del ARCA, con el fin de garantizar su funcionalidad y operacionalidad en un esquema 24x7 donde se prevengan eventuales fallas en el servicio por sucesos naturales o no..."

La falta de un sitio alternativo así como la omisión en la programación de respaldos de ese centro hospitalario de labores atinentes a la verificación de la integridad de los datos resguardados, comprometen la oportunidad y eficiencia de las estrategias de recuperación de esos recursos ante la materialización de riesgos inherentes, situación que podría impactar directamente en la calidad de la atención brindada a los asegurados en el nivel local e institucional.



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

6. Administración de cuentas hospitalarias en el Directorio Activo¹

Se evidenciaron cuentas de usuario reportadas por el CGI nosocomial como vinculadas a pensionados o duplicadas, las cuales aparecen como habilitadas en el reporte proporcionado por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones el 20 de mayo de 2015 (ver Anexo 1), a saber:

- Kattia Mayela Valerio Arce.
- Sonia Lucia Navarrete Carrillo.
- Jenny Lisseth Araya Jiménez.
- Jorge Alvaro Chaves Villalobos.
- Luis Diego Carmona Rojas.

Cabe señalar que las solicitudes de acceso a aplicaciones y servicios en salud y plataforma confeccionadas por el CGI de ese nosocomio incluyen un extracto de la normativa vinculado al uso adecuado de los recursos en TIC institucionales.

Las Normas Técnicas de Gestión de las TIC (CGR, 2007) establecen en su apartado 1.4 *Gestión de la Seguridad de la Información*, lo siguiente:

“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 física y ambiental.
- La seguridad en las operaciones y comunicaciones.
- El control de acceso.
- La seguridad en la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica.
- La continuidad de los servicios de TI.

¹ En las Políticas de Seguridad Informática institucionales se define al Directorio Activo como: “...un servicio de red utilizado por Microsoft Windows que almacena información acerca de los recursos existentes en la red y controla el acceso de los usuarios y las aplicaciones a dichos recursos. De esta forma, se convierte en un medio de organizar, administrar y controlar centralizadamente el acceso a los recursos de la red.”



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

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.*
- *El manejo de la documentación.*
- *La terminación normal de contratos, su rescisión o resolución.*
- *La salud y seguridad del personal.*

Las medidas o mecanismos de protección que se establezcan deben mantener una proporción razonable entre su costo y los riesgos asociados.” (El subrayado no corresponde con el original).

El Ing. Michelzin Alfaro Avendaño, Jefatura del Centro de Gestión Informática del Hospital San Vicente de Paúl; señaló:

“... hemos planteado en varias ocasiones analizar la posibilidad de deshabilitar los credenciales en lugar de eliminarlos, con el fin de mantener un registro de trazabilidad en el tiempo del acceso a los sistemas de información, no obstante la política de la DTIC ha sido eliminarlos.

Así mismo se ha evidenciado que pese a que un usuario no muestre registro de actividad, el mismo y en nuestro caso particular después de revisión resulta válido y no debe eliminarse pues el credencial se utiliza como medio de acceso a sistemas de información, por lo que para efectos del AD aparecerá como “nunca logueado”.

También se documentó una lista de usuarios genéricos con su respectivo responsable que se utilizan como medio de autenticación de servicios, como lo es el caso de equipos Cisco, herramientas de monitoreo, tarificación, controladores wireless, equipos médicos de laboratorio, entre otros, cuyo credencial es necesario para autenticación.

Normalmente se realizan dos revisiones al año, cotejando con Recursos Humanos los colaboradores que han dejado de laborar para la institución por diferentes razones como pensión, fallecimiento, despido, renuncia o traslado entre otras...”.

Las inconsistencias en el registro de cuentas de usuario dentro del Directorio Activo podrían limitar la vinculación de responsabilidades por el uso o abuso de los recursos informáticos institucionales, al no existir un nexo claro entre el dueño del acceso y quien lo está utilizando; así como compromete la adecuada y pertinente asignación de permisos, situación que podría generar eventuales vulnerabilidades en el esquema de seguridad institucional por un uso impropio de los mismos para ataques informáticos de cualquier índole.



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

7. Control y registro de activos en tecnologías de información y comunicaciones

Se evidenciaron inconsistencias en el inventario de activos en TIC elaborado por el Centro de Gestión Informática del Hospital San Vicente de Paúl, a saber:

- Números de placa incluidos en el inventario del CGI, los cuales no se encuentran vinculados a ningún activo en el SCBM, a saber:

869174	869179	869183
869176	869180	869184
869177	869181	887614
869178	869182	887625

- Equipos registrados en la unidad 2208 en el SCBM que no fueron incluidos como parte del inventario del CGI, a saber:

705754	876133	888227	889136	888078	949124	852248	889995
705680	876134	865913	889139	888136	949160	814952	887331
619990	876135	852871	888172	889793	949161	814954	887348
619991	875903	852998	889147	850909	949162	888999	887612
619992	844921	864706	889154	868634	949163	751536	887808
619993	814953	864723	864941	869093	949164	867648	852850
792099	888963	865601	864864	852224	949248	868330	867328
791983	888993	868032	864968	967203	949165	875809	867759
792173	888996	867628	967397	852994	967329	876132	866988
814960	865036	866991	773234	814955	867045		

Sin embargo, vía correo electrónico del 25 de junio de 2015 el Ing. Alvaro Avendaño proporcionó documentación sobre los ajustes efectuados a fin de eliminar las diferencias supra citadas.

Las Normas Técnicas para el Control y Gestión de las TI, emitidas por la Contraloría General de la Republica el 21 junio del 2007, señalan lo siguiente:

“La organización debe implementar las medidas de seguridad relacionadas con la operación de los recursos de TI y las comunicaciones, minimizar su riesgo de fallas y proteger la integridad del software y de la información.”

Las Normas Institucionales de TIC, emitidas en abril del 2012, establecen lo siguiente:

“La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones a través del Área de Seguridad Informática será la encargada de emitir las Políticas Institucionales de Seguridad Informática y Normas Institucionales de Seguridad Informática, las cuales son de acatamiento obligatorio de todas las unidades de trabajo. A la vez, es la encargada de brindar la asesoría en cualquiera de los temas de seguridad informática.”



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

Las Normas Institucionales de Seguridad Informática, emitidas en abril del 2008, establecen lo siguiente:

“Las normas (conjunto de reglas) aquí documentados deben ser de implementación obligatoria para todas aquellas Unidades Ejecutoras y funcionarios que estén involucrados directa o indirectamente con el uso de tecnologías de información y comunicaciones.

Cabe responsabilidad para aquel funcionario que incumpla las normas de Seguridad Informática establecidas en este documento, de conformidad con el régimen disciplinario vigente en la CCSS.”

El Ing. Michelzin Alfaro Avendaño, Jefatura del Centro de Gestión Informática del Hospital San Vicente de Paúl; señaló:

“Respecto al primer punto y en referencia a los activos que no aparecen en el SCBM, me permito adjuntar comprobante de ingreso de activos por ajuste de inventario. El tema se conversó con los compañeros de Bienes Muebles para la respectiva corrección, indicándose la siguiente justificación por parte de esa instancia: “Activos se incluyen hasta la fecha ya que no se contaba con el precio en los listados del Proyecto Nuevo Hospital de Heredia”. En ese sentido el punto se encuentra corregido.

En relación al segundo punto, indicar que se adicionó una columna a la derecha con la justificación respecto a la diferencia de inventario enviada en relación al SCBM, entre otros:

a. Lo indicado como Inventario de Servidores, se consignó en una matriz adicional que le envíe el día de ayer. En ese sentido el inventario enviado previamente y sobre el cual se realizó la verificación en sitio corresponde únicamente a equipo cliente. Adicionalmente indicar que en la matriz de servidores se omitió el activo 949165 correspondiente al servidor de Eflow en Farmacia...

b. Lo indicado como “registrado al GLPI” efectivamente fueron omisiones en el inventario del CGI y corresponde en su mayoría a computadoras portátiles, que por tratarse de equipo asignado a médicos normalmente se encuentran bajo su custodia personal. En este caso se ubicaron los activos y se adicionaron al inventario del CGI, adjunto comprobantes de registro.

- *Activos GLPI diferencia de inventarios*
- *Activos GLPI inventario servidores*

c. En lo consignado como equipo médico, el inventario se encuentra bajo supervisión del área de Equipo Médico del Hospital, servicio adscrito a Ingeniería y Mantenimiento, razón por la que se omite del inventario del CGI. En este caso particular el CGI presta una colaboración estrecha en temas de soporte técnico, previo requerimiento y coordinación del Ing. Manuel Oporto de



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

Equipo Médico. Sin embargo por la especificidad de dichos activos es esa instancia la responsable de garantizar la continuidad del servicio asociado. Los ejemplos más comunes son equipos de urodinamia, holter, pruebas de esfuerzo, estaciones de monitoreo de pacientes, terminales de ultrasonido, colposcopios, endoscopios, ecocardiógrafos, entre otros, mismos que a simple vista constituyen un equipo de cómputo, sin embargo los accesorios, interfaces, software y otros, separan a estos activos en una tipología diferente, la cual no es competencia del CGI.”.

Las debilidades señaladas en el presente hallazgo en cuanto a la gestión de activos en TIC asignados a ese nosocomio podría comprometer la toma de decisiones por parte de las autoridades hospitalarias y demás instancias superiores en cuanto a la planificación y gestión de la adquisición de equipos tecnológicos, además de limitar la eventual detección de posibles pérdidas o sustracciones de activos, comprometiéndolo así el resguardo y utilización de los mismos, así como afectando el patrimonio institucional.

8. Capacitaciones efectuadas por el Centro de Gestión Informática

El Centro de Gestión Informática del Hospital San Vicente de Paúl durante el 2015 ha colaborado en la capacitación de funcionarios sobre el uso de sus sistemas de información locales, sin embargo, no se observó a nivel documental evidencia sobre su participación en procesos como la inducción a nuevos funcionarios. Así mismo, los documentos proporcionados como constancia de la realización de capacitaciones presentan las siguientes debilidades:

- Anotaciones de la reunión de “Validación” realizada el 8 de mayo de 2015 en la sala de emergencias, la cual no presenta firmas visibles de sus asistentes.
- Anotaciones de la reunión de “Censo Pacientes” no se indica fecha de realización, es firmado por seis personas.

Las Normas Técnicas de Gestión de las TIC (CGR, 2007) establecen en su apartado 1.4.2 *Compromiso del personal con la seguridad de la información*, lo siguiente:

“El personal de la organización debe conocer y estar comprometido con las regulaciones sobre seguridad y confidencialidad, con el fin de reducir los riesgos de error humano, robo, fraude o uso inadecuado de los recursos de TI.

Para ello, el jerarca, debe:

a. Informar y capacitar a los empleados sobre sus responsabilidades en materia de seguridad, confidencialidad y riesgos asociados con el uso de las TI.



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

b. Implementar mecanismos para vigilar el debido cumplimiento de dichas responsabilidades.

c. Establecer, cuando corresponda, acuerdos de confidencialidad y medidas de seguridad específicas relacionadas con el manejo de la documentación y rescisión de contratos.” (El subrayado no corresponde con el original).

El Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática establece para los establecimientos Tipo B la siguiente actividad sustantiva:

“Capacitar y asesorar al personal técnico y a los funcionarios involucrados en la operación de los sistemas de información, con fundamento en las necesidades específicas y los manuales técnicos, con el fin de asegurar una utilización eficiente y eficaz de la tecnología disponible.”

El ing. Michelzin Alfaro Avendaño, Jefatura del Centro de Gestión Informática del Hospital San Vicente de Paúl; proporcionó documentación vía correo electrónico en la cual se evidencia la participación de ese CGI en procesos de capacitación principalmente sobre de los diferentes módulos del ARCA (sistema de información para procesos de salud), no así en actividades que promuevan la cultura informática y concientización sobre el uso adecuado de las TIC en ese nosocomio.

La falta de actividades de capacitación enfocadas a la concientización de los usuarios finales sobre el uso racional de los recursos en tecnologías de información y comunicaciones podría limitar el aprovechamiento eficiente y eficaz que pueda darse a esas herramientas, en detrimento de la calidad y oportunidad en los servicios prestados a la población.

CONCLUSIÓN

Las tecnologías de información y comunicaciones representan para el mundo moderno una herramienta de cambio, la cual ha permitido mejorar la prestación de servicios a través de técnicas automatizadas que permiten la minimización del error humano. Por ello, su adecuada administración e implementación son fundamentales a fin de brindar un valor agregado a los procesos institucionales.

Considerando lo anterior, a través del presente estudio se evidenciaron oportunidades de mejora en la administración de las TIC de ese nosocomio, como son: la documentación de procedimientos inherentes a la función informática, la definición, implementación y seguimiento de las métricas sobre la calidad del servicio prestado, el ajuste de los informes de cumplimiento de PAO respecto a lo establecido en la normativa, la implementación de controles para garantizar una seguridad física y lógica (información) suficiente, el registro y control de los activos en TIC otorgados al centro médico, entre otros elementos de relevancia dentro del quehacer de los Centros de Gestión Informática, particularmente para el Hospital San Vicente de Paúl.



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

Por lo tanto, este órgano fiscalizador ha generado las siguientes recomendaciones en aras de abordar y subsanar los aspectos evidenciados en el presente informe.

RECOMENDACIONES

A LA DIRECCIÓN FINANCIERO ADMINISTRATIVA Y MÉDICA DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL

1. Implemente mecanismos de control a través de los cuales se atienda lo establecido en las Normas Técnicas Específicas Plan-Presupuesto y en el Instructivo para el Seguimiento Plan-Presupuesto, a fin de garantizar, entre otras, la supervisión, control y ajuste ante desviaciones de las metas e indicadores establecidos por el Centro de Gestión Informática de ese nosocomio dentro de su planificación operativa (PAO).

Plazo establecido para su cumplimiento: 6 meses.

2. Elabore, documente e implemente una estrategia que permita atender las necesidades infraestructura y equipamiento señaladas en el hallazgo 1 y 5 del presente informe, mismas que garanticen la integridad física de los equipos informáticos custodiados en el cuarto de servidores y en los cuartos de comunicaciones, en el corto o mediano plazo.

Sobre el particular del Sitio Alterno, deberá la Administración efectuar un análisis de las diferentes alternativas institucionales para atender esa necesidad, donde sean consideradas opciones como las ofrecidas en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, entre otras que se consideren pertinentes.

Plazo establecido para su cumplimiento: 6 meses.

3. Valore la pertinencia de incluir temáticas referentes al uso adecuado de las tecnologías de información y comunicaciones como parte de los procesos de inducción y re inducción a funcionarios de ese nosocomio, en congruencia con lo señalado en el hallazgo 8 del presente informe.

Plazo establecido para su cumplimiento: 1 mes.

4. En virtud de lo señalado en el hallazgo 7 sobre la gestión de activos en el nosocomio, instruya a las instancias competentes sobre necesidad de implementar mecanismos de control que sean suficientes y pertinentes los cuales permitan evitar la presencia de inconsistencias en torno al registro de los activos en el SCBM.

Plazo establecido para su cumplimiento: 1 mes.



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

AL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL

5. Analice la pertinencia de documentar los procesos sustantivos asignados al CGI de acuerdo con lo establecido en la normativa, de forma complementaria a los ya estandarizados en el Manual de Organización de ese centro.

Asimismo, implemente mecanismos de control a través de los cuales se documenten los diferentes cambios en versiones efectuados a los documentos técnicos utilizados en el CGI para el apoyo de sus actividades sustantivas, considerando además lo señalado en el Hallazgo 2 del presente informe.

Plazo establecido para su cumplimiento: 3 meses.

6. Considerando lo señalado en el hallazgo 4 del presente informe, realice los ajustes pertinentes en el Plan Anual Operativo e informes de seguimiento al cumplimiento de metas para ese CGI, de acuerdo con lo establecido en las Normas Técnicas Específicas Plan-Presupuesto y en el Instructivo para el Seguimiento del Plan Presupuesto.

Plazo establecido para su cumplimiento: 3 meses.

7. Valore el establecimiento de lineamientos oficiales en torno a la realización y documentación de los procedimientos de recuperación de los respaldos efectuados en ese CGI.

Plazo establecido para su cumplimiento: 1 mes.

8. Implemente las acciones necesarias para subsanar las debilidades señaladas en el hallazgo 6 del presente informe en cuanto a la administración de las cuentas para funcionarios hospitalarios en el Directorio Activo institucional. De ser necesario, gestione con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones la realización de los ajustes pertinentes a esos registros.

Plazo establecido para su cumplimiento: 1 mes.

9. Así mismo, valore la pertinencia de implementar como parte de sus sistemas de información locales los recordatorios y consentimientos informados de los usuarios respecto al correcto uso de las tecnologías de información y comunicaciones proporcionadas por la Institución.

Plazo establecido para su cumplimiento: 6 meses.



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

10. Valore el establecimiento de mecanismos a través de los cuales el CGI pueda medir la calidad de sus servicios prestados, así como los niveles de satisfacción de los usuarios respecto al mismo. De corresponder, adicionar dichos indicadores como parte de los reportes de producción emitidos por ese centro a la Dirección General del nosocomio.

Plazo establecido para su cumplimiento: 1 mes.

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 17 de agosto de 2015 con el Dr. Roberto Cervantes Barrantes, Director Médico del Hospital San Vicente de Paúl; Dr. Mario Ruiz Cubillo, Sub-Director Médico del Hospital San Vicente de Paúl; y el Lic. Michelzin Alfaro Avendaño, Jefatura del Centro de Gestión Informática del Hospital San Vicente de Paúl. Los participantes por parte del nosocomio no brindaron comentarios sobre los resultados expuestos del presente informe.

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Lic. Rafael Ángel Herrera Mora
JEFE

Ing. Bryan Barquero Fallas
ASISTENTE DE AUDITORÍA

RAHM/BABF/lba



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

Anexo 1

Cuentas habilitadas en el reporte proporcionado por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones respecto al Directorio Activo, las cuales el Centro de Gestión Informática del Hospital San Vicente de Paúl ha deshabilitado y/o solicitado dicha gestión.

Reporte del Directorio Activo del 20 de mayo de 2015 Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones				Reporte remitido por el Centro de Gestión Informática del Hospital San Vicente de Paúl	
Nombre	Usuario	Fecha Creación	Deshabilitado	Nombre	
Kattia Mayela Valerio Arce	kvalerioa@ccss.sa.cr	03/01/2011 08:29	False	Katya Valerio Arce	
Sonia Lucia Navarrete Carrillo	snavarre@gmedica.caja.ccss.sa.cr	06/07/2011 10:17	False	Lucia Navarrete Carrillo	
Jenny Lisseth Araya Jiménez	jlaraya@ccss.sa.cr	01/08/2011 14:46	False	Jenny Araya Jiménez	
Jorge Alvaro Chaves Villalobos	jachavesv@ccss.sa.cr	12/10/2011 09:09	False	Jorge Chaves Villalobos	
Diego Carmona Rojas administrator	adm_ldcarmona@ccss.sa.cr	29/10/2012 07:43	False	Diego Carmona Rojas	
Luis Diego Carmona Rojas	ldcarmona@ccss.sa.cr	20/07/2011 14:19	False		

Fuente: Correo electrónico del 20 de mayo de 2015 remitido por el Ing. Luis Andino Quirós, funcionario del Área de Soporte Técnico, y correo electrónico del 23 de junio de 2015 remitido por el Ing. Michelzin Alfaro Avendaño, Jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital San Vicente de Paúl.