



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

**ATIC-230-2015**  
**09-09-2015**

## **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) de la Sucursal de San Vito"*.

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 de dicha sucursal.

En ese sentido, respecto de la seguridad física y lógica de los equipos de TIC de la Sucursal de San Vito, se evidenció que el cuarto de comunicaciones carece de los dispositivos de seguridad necesarios para garantizar el funcionamiento adecuado de los dispositivos que ahí se resguardan, asimismo, se comprobó el uso de herramientas de software desactualizadas y almacenamiento de archivos que no son de interés institucional, aspectos a los que debe dársele la atención requerida para evitar la materialización de riesgos inherentes a la seguridad de los mismos.

En ese mismo orden de ideas, se constató que el Plan de Continuidad en TIC de dicha sucursal, no se ajusta a la normativa aplicable en esa materia, situación que podría impactar negativamente en la continuidad de la prestación de los servicios tecnológicos de la Sucursal de San Vito, en caso de materializarse algún evento que pueda ocasionar su interrupción de manera prolongada.

Por último, se identificaron debilidades en el inventario de activos de TIC entre datos consignados en dicho instrumento y las características de los equipos, situación está en detrimento con la normativa vigente que regula los activos a nivel institucional.



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

ATIC-230-2015  
31-08-2015

## ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

### EVALUACIÓN INTEGRAL GERENCIAL DE LA SUCURSAL DE SAN VITO 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 la Sucursal de San Vito.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar la estructura organizacional que rige la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la sucursal San Vito.
2. Identificar los mecanismos utilizados para mantener en funcionamiento la plataforma tecnológica de la sucursal de San Vito.
3. Verificar las condiciones de los equipos tecnológicos de la sucursal de San Vito.

#### ALCANCE

Esta evaluación comprende el análisis de las acciones ejecutadas por la Administración de la Sucursal de San Vito, para gestionar las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de esa unidad, en el período comprendido de enero a diciembre del 2014 y de enero a mayo 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 el Centro de Gestión Informática (CGI) de la Dirección Regional de Sucursales Brunca y Sucursal de San Vito.
- Entrevista al Lic. Mario Jiménez Madrigal, Jefe de la Sucursal de San Vito.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Revisión informes emitidos por la Auditoría Interna, Externa y Contraloría General de la República relacionados con la operativa de Centros de Gestión Informática.
- Inspección a los equipos de TIC de la Sucursal de San Vito.
- Revisión de las condiciones de seguridad física y lógica de los equipos de TIC de la Sucursal de San Vito.

## 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.
- Normas para el ejercicio de la Auditoría en el Sector Público.

## ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

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

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



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

## ANTECEDENTES

De conformidad con lo indicado por el Lic. Mario Jiménez Madrigal, Jefe de la Sucursal de San Vito, esa unidad dispone de 14 funcionarios a tiempo completo, distribuidos de la siguiente manera:

**Cuadro 1: Sucursal de San Vito, Recurso Humano  
2015**

Cantidad	Perfil
1	Administrador de Sucursal 2
5	Asistente Técnico en Administración 4
1	Asistente Técnico en Administración 2
1	Cajero 1
1	Inspector de Leyes y Reglamentos 3
1	Inspector de Leyes y Reglamentos 1
1	Inspector de Leyes y Reglamentos
1	Secretaria 1
1	Trabajador de Servicios Generales
1	Chofer 1

FUENTE: CCSS. Sucursal San Vito, 2015.

Dicha sucursal no dispone de un Centro de Gestión Informática (CGI) propio, ni de personal destacado en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), por lo que la gestión de las TIC es atendida en su totalidad por el CGI regional, que para tales efectos, realiza dos visitas anuales a la sucursal para revisar los equipos, o bien, en casos especiales en los que se requiere la presencia de personal especializado en TIC.

La Sucursal de San Vito tiene a cargo los procesos de Inspección, Cobros, Pensiones de la zona, apoyando su gestión en sistemas informáticos institucionales como:

- Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE).
- Sistema Plataforma Institucional de Cajas (SPIC).
- Sistema Integrado Institucional de Presupuesto (SIIP).
- Sistema Integrado de Comprobantes (SICO).
- Sistema Integrado de Pagos (SIPA).
- Sistema Integrado de Pensiones (SIP).
- CITRIX, entre otros.



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

### Fotografía 1: Sucursal de San Vito 2015



FUENTE: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en Inspección Física realizada el 2 de junio del 2015

En lo que respecta a la Plataforma Tecnológica de esa sucursal, la siguiente tabla contiene el detalle de los activos de TIC que la conforman:

**Cuadro 2: Sucursal San Vito, Activos de TIC, 2015**

Número de Placa	Descripción del Activo
898184	MICROCOMUTADOR DE ESCRITORIO CPU, MARCA HP, MODELO COMPAQ PRO 6300, WINDOWS 7 PROFESIONAL, 64 BIT. COLOR NEGRO.
898172	MONITOR PLANO, MARCA HP, DE 18.5", RESOLUCIÓN 1366X768, COLOR NEGRO.
773607	IMPRESORA MATRIZ PARA MICROCOMPUTADORA
727864	IMPRESORA MATRIZ, EPSON FX-890
842834	IMPRESORA DE MATRIZ DE PUNTOS, MARCA EPSON, MODELO TM-U675, SERIE N°JBEG000027.
842946	MICROCOMPUTADOR CPU ESCRITORIO RAM 4GB DD250GB
773598	IMPRESORA MATRIZ CARRO ANGOSTO
773562	MONITOR PANTALLA PLANA 17" PARA MICROCOMPUTADOR
773680	MONITOR PLANO 17" LDC PARA MICROCOMPUTADORA
747666	MICROCOMPUTADOR ESTACION DE TRABAJO
898191	IMPRESORA MATRIZ DE PUNTO, CARRO ANGOSTO, MARCA EPSON, COLOR NEGRO.
898179	MICROCOMUTADOR DE ESCRITORIO CPU, MARCA HP, MODELO COMPAQ PRO 6300, WINDOWS 7 PROFESIONAL, 64 BIT. COLOR NEGRO.
898170	MONITOR PLANO, MARCA HP, DE 18.5", RESOLUCIÓN 1366X768, COLOR NEGRO.
999907	SWITCH HP 2530-24G



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

842953	UPS EXTERNA PARA MICROCOMPUTADORA TIPO RACK DE 3KVA
773574	SERVIDOR DE ARCHIVOS PARA APLICACIONES
773563	MONITOR PANTALLA PLANA 17" PARA MICROCOMPUTADOR
773679	MONITOR PLANO 17" LDC PARA MICROCOMPUTADORA
747665	MONITOR PLANO PARA MICROCOMPUTADOR LCD 17"
736254	ENRUTADOR 3 COM 5012
773583	MONITOR PANTALLA PLANA LCD 17" PARA SERVIDOR
773663	MICROCOMPUTADOR CPU ESCRITORIO
844331	ESCANER MARCA FUJITSU
844248	MONITOR PARA COMPUTADORA
844184	MICROCOMPUTADORA
659337	IMPRESORA LASER, HP MOD.2300N
898199	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL, MARCA HP, LASER JET PRO 400 M425DN, COLOR NEGRO.
801197	MONITOR PLANO LCD 17" COLOR NEGRO PARA MICROCOMPUTADORA
842998	IMPRESORA LASER PARA MICROCOMPUTADOR
747642	MICROCOMPUTADOR ESTACION DE TRABAJO
509898	MONITOR AOC COLOR NEGRO DE 18.5 PULGADAS
789255	ESTACION DE TRABAJO CON LECTOR DE DVD
842829	MICROCOMPUTADOR PARA ESTACIONES DE TRABAJO, COLOR NEGRO CON GRIS, MARCA DELL, MODELO OPTIPLEX 780, PROCESADOR CORE 2 DUO E8400 WTH 3.0 GHZ,CACHE L2 DE 6MB.
842808	MONITOR PLANO, COLOR NEGRO,MARCA DELL, MODELO 1709W, SERIE CN-0X706H-72872-04T-1GLJ
842833	IMPRESORA MATRIZ DE PUNTO, MARCA EPSON, MODELO TM-U675, SERIE N°JBEG000031.
747644	MICROCOMPUTADOR ESTACION DE TRABAJO
747643	MONITOR PLANO PARA MICROCOMPUTADOR LCD 17"
999974	IMPRESORA PUNTO DE VENTA.
773662	MICROCOMPUTADOR CPU ESCRITORIO
747641	MONITOR PLANO PARA MICROCOMPUTADOR LCD 17"
842999	IMPRESORA LASER PARA MICROCOMPUTADOR
999973	IMPRESORA PUNTO DE VENTA
842947	MICROCOMPUTADOR CPU ESCRITORIO RAM 4GB DD250GB
801198	MONITOR PLANO LCD 17" COLOR NEGRO PARA MICROCOMPUTADORA
842830	MICROCOMPUTADOR PARA ESTACIONES DE TRABAJO, COLOR NEGRO CON GRIS, MARCA DELL, MODELO OPTIPLEX 780, PROCESADOR CORE 2 DUO E8400 WTH 3.0 GHZ, CACHE L2 DE 6MB.
842809	MONITOR PLANO, COLOR NEGRO, MARCA DELL, MODELO 1709W, SERIE CN-0X706H-72872-04T-1G9LL.

FUENTE: CCSS. Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM), consulta realizada el 2 de junio del 2015.



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

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD FÍSICA DEL CUARTO DE COMUNICACIONES

Esta Auditoría comprobó mediante inspección física realizada el 2 de junio del 2015, que el sistema de aire acondicionado placa N° 630118 del área que hospeda los equipos de comunicaciones y el servidor de la Sucursal de San Vito, no funciona debido a que se encuentra dañado. Asimismo, dicho espacio carece de dispositivos de seguridad como detectores de humo y extintores, como puede verse en el siguiente registro fotográfico:

**Fotografía 2: Aire acondicionado Cuarto Servidores**



**Fotografía 3: Cuarto de Servidores**



**Fotografía 4: Rack de Comunicaciones**



**Fotografía 5: Entrada Cuarto de Servidores**



**Fuente:** Auditoría Interna. Elaboración propia con base en inspección física realizada el 2 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, establecen en su artículo 1.4.3 que:

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

*Como parte de esa protección debe considerar:*

- b. La ubicación física segura de los recursos de TI. (...)*
- h. Los riesgos asociados con el ambiente.”*

Las Políticas Institucionales de Seguridad Informática TIC-Seguridad-001, en su artículo 10.11 PSI-UAR-011 Política para la Administración del Espacio físico en los Centros de Cómputo establece que:

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

Al respecto, el Lic. Mario Jiménez Madrigal, Jefe de la Sucursal de San Vito, en oficio N° SV-0296-2015 dirigido al Lic. Sergio Gómez Rodríguez, Director de Presupuesto, indica:

*“(...) Por la importancia de la información que guarda el servidor y por lo delicado del equipo que tiene el cuarto de comunicaciones, el Centro de Informática regional nos solicitó la construcción de un cuarto cerrado para este equipo.*

*El cuarto se construyó el año pasado y por no tener aire acondicionado la sucursal, a este cubículo se le instaló un abanico, para a la fecha por estar encendidos todo el día, se han quemado cuatro.*

*Este cubículo al estar cerrado todo el día y noche no recibe aire y el calor que producen los equipos es bastante por lo que el riesgo de que sufran daños es muy alto y si esto sucediera la sucursal estaría incomunicada e imposibilitada de brindar los servicios a la población del Cantón de Coto Brus. (...)*

*Cabe indicar que el Área de Salud, nos donó un aire usado y se instaló, pero su funcionamiento fue de unos meses y se dañó. Se procedió a revisar por un técnico en aire acondicionado y este recomendó la no reparación por el estado en que se encuentra, el no*





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

*contar con repuestos y alto costo de reparación. Desde esa fecha el cubículo no cuenta con aire ni de abanico por no tener abanicos para ubicar en esa área. (...)*

*El No contar con cuarto de comunicaciones funcionando al 100% la sucursal no podría cumplir con las metas propuestas en los programas de mayor importancia para la Sucursal y la Gerencia Financiera en los programas de COBERTURA CONTRIBUTIVA, Y GESTIÓN COBRATORIA, metas ligadas con la Sostenibilidad Financiera de la Institución. (...)*

*En razón de todo lo expuesto, esta sucursal requiere de la interposición de sus buenos oficios, a fin de que nos pueda conseguir el financiamiento de la partida de equipo para poder dotar de u aire acondicionado al cuarto de comunicaciones de la Sucursal de San Vito y así proteger los equipos ahí instalados en forma adecuada como lo regula las normas en estos casos.*

*Estos recursos deben incorporarse a la Dirección Regional de Sucursales Brunca, UP-1601, porque es la única autorizada para realizar las compras de equipamiento. (...)"*

Asimismo, consultado sobre este particular, el Lic. Sergio Gómez Rodríguez, Jefe del Área de Formulación de Presupuesto de la Dirección de Presupuesto, indicó mediante correo electrónico del 10 de junio del 2015 que:

*"Le informo que ambas solicitudes de recursos se están incluyendo en la Modificación Presupuestaria 03-2015 que se está consolidando para remitir a Junta Directiva, esperando que sea aprobada por esa instancia en las próximas dos semanas."*

En ese sentido, mediante consulta realizada por este Órgano de Fiscalización el 10 de junio del 2015 al Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM), se corroboró que el activo placa 630118 ya agotó su vida útil y se encuentra totalmente depreciado, como se muestra a continuación:



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

**Figura 1:**  
**Sistema Contable de Bienes Muebles (SCMB), Estado Aire Acondicionado Sucursal de San Vito, 2015**

Datos del Activo			
N° Placa:	630118		
Fec. Ingreso Inventario:	01/11/2003	Estado Actual:	EN USO
Fec. Ingreso Unidad:	28/05/2014		
Fec. Retiro:	N/A		
Código de Bien:	7 - 45 - 1 - 920	EQUIPO DE AIRE ACONDICIONADO, SEGUN CARACT. Y E	
Unidad Ejecutora:	1607	SUCURSAL SAN VITO COTO BRUS	
Servicio:	0	SERVICIO UNIVERSAL 0	
Localización:	5	OFICINA SERVIDOR	
Responsable:	105160393	MARIO JIMENEZ MADRIGAL	
Proyecto:	N/A	N/A	
Descripción:	AIRE ACONDIC. CARRIER 12000BTU		
Marca Fabricante:	N/A		
Modelo:	N/A		
N° Serie:	N/A		
Periodo Garantía:	N/A		
Valor Inicial:	487,575.80		
Deprec. Acumulada:	487,575.80		

Fuente: CCSS. Sistema Contable de Bienes Muebles (SCCM), 2015.

Lo anterior podría ocasionar la interrupción de los servicios que brinda la Sucursal de San Vito debido a fallas en los equipos de Tecnologías de Información y Comunicaciones hospedados en el cuarto de servidores de esa unidad, debido a la materialización de riesgos asociados a las condiciones ambientales de esa área, como incendios y daño de componentes electrónicos por altas temperaturas, entre otros.



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

## 2. SOBRE LA APROBACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD EN TIC

Esta Auditoría mediante revisión documental evidenció que el Plan de Continuidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de la Sucursal de San Vito incumple con la normativa aplicable en esa materia. Según informe de Evaluación SCGTIC-112-2014 emitido por la Sub Área de Continuidad de la Gestión en TIC, del 100% de los criterios evaluados, dicha sucursal solo cumple con el 47% de los mismos, identificándose las siguientes oportunidades de mejora:

- Debilidades en la actualización del mapa de riesgos de TIC.
- Carencia de un plan de mitigación de riesgos de TIC documentado.
- Inexistencia de un procedimiento documentado de recuperación de los equipos críticos de TIC.
- Ausencia de ensayos del Plan de Continuidad.

Las Políticas Institucionales de Seguridad Informática TIC-Seguridad-001, en su artículo 10.14 PSI-UAR-014 Política para la Elaboración de Planes de Continuidad de la Gestión establece que:

*“Todas las unidades de la institución que brinden servicios informáticos, deberán elaborar sus respectivos Planes de Continuidad de la Gestión y de procesos alternos de tecnologías de información...”*

*La administración de la continuidad de la gestión debe incluir controles, procedimientos, asignación de responsable, pruebas, destinados a identificar y reducir riesgos, atenuar las consecuencias de los incidentes perjudiciales y asegurar la reanudación oportuna de las operaciones indispensables. Adicionalmente como los planes de continuidad de la gestión pueden fallar debido a suposiciones incorrectas, negligencias o cambios en el equipamiento o el personal, debe considerarse dentro de su administración la realización de pruebas periódicas para garantizar que los mismos estén actualizados y son eficaces. Las pruebas también deben garantizar que todos los miembros del equipo de recuperación y demás personal relevante estén al corriente de los planes.”*

Consultado sobre este particular, el Lic. Mario Jiménez Madrigal, Jefe de la Sucursal de San Vito señaló que:

*“Actualmente se encuentra en proceso de ajuste debido a que según la evaluación hecha por la Sub Área de Continuidad en TIC, el mismo incumple con varios aspectos establecidos en la normativa aplicable a Planes de Continuidad, según consta en oficio SV-0325-2015 del 12 de marzo del 2015.”*



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

En ese sentido, según misiva SV-0325-2015, el Lic. Jiménez, comunica al Lic. Luis Alberto Agüero Cordero, Director Regional de Sucursales Brunca, las acciones ejecutadas por la unidad a su cargo para atender las oportunidades de mejora señaladas por la Sub Área de Continuidad de la Gestión en TIC al Plan de Continuidad de la Sucursal de San Vito, abordando entre otros aspectos:

- Formulación Presupuestaria.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de TIC y de la instalación eléctrica.
- Equipos de comunicación externa.
- Suministro de energía eléctrica y unidad ininterrumpida de potencia.
- Seguridad física.
- Sustitución de equipos de TIC.
- Sistemas de Información.
- Ejecución de respaldos de información.
- Mecanismos contra incendios.
- Inventario de activos de TIC.
- Documentación y ejecución de ensayos del Plan de Continuidad.

La situación indicada podría impactar negativamente la reanudación oportuna de los servicios que brinda la Sucursal de San Vito en caso de materializarse algún riesgo inherente a las TIC identificado en el Plan de Continuidad, debido a suposiciones incorrectas, cambios en el equipamiento o el personal, entre otros.

### 3. REFERENTE A LA SEGURIDAD FÍSICA Y LÓGICA DE LAS ESTACIONES DE TRABAJO

Este Ente Fiscalizador, mediante revisión de las estaciones de trabajo de la Sucursal de San Vito, en coordinación con el Sr. Jonathan Montoya Salas, funcionario de la Sucursal de San Vito, identificó las siguientes oportunidades de mejora:

- El equipo placa N° 747672 opera con el antivirus Symantec End point Protection, herramienta que fue reemplazada a nivel institucional por el System Center Endpoint Protection.
- El equipo placa 842946 de los 160 GB de capacidad de su disco duro, tiene ocupados 60 GB con archivos de audio (formato mp3) que no son de interés institucional, almacenados en carpetas no alineadas a lo establecido en la normativa institucional en dicha materia.
- El nombre de 13 estaciones de trabajo no se ajusta al estándar institucional (equipos placas 747666, 747672, 747642, 773663, 898184, 842830, 842829, 842946, 789255, 773662, 898179, 747644 y 842947).



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

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:

- 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. (…)*”

Así mismo, 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: (…)*



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

- *Actualización de los antivirus y parches necesarios para asegurar el buen funcionamiento del equipo. (...)*
- *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. (...)*

La circular TIC-1016-2014, emitida por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, señala respecto de los nombres de las estaciones de trabajo que:

*(...) 1. Estándar oficial: "unidad programática"+"underscore"+número de activo del pc".  
Ejemplo: 1152\_915024.*

*Excepción: "unidad programática"+"guion"+número de activo del pc". Ejemplo: 1152-915024. (...)*

Mediante entrevista, el Lic. Mario Jiménez Madrigal, Jefe de la Sucursal de San Vito indicó a esta Auditoría que:

*"La sucursal no dispone de Centro de Gestión Informática (CGI) propio, ni de personal destacado en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), la gestión de las mismas la realiza el CGI de la Dirección Regional de Sucursales Brunca. (...)*

*El CGI regional se encarga del mantenimiento preventivo y correctivos de los equipos de TIC de la Sucursal. Para tales efectos, cuando corresponde, el CGI envía personal para atender esa tarea o también realiza labores por medio remoto."*

Lo anterior podría materializar riesgos asociados a amenazas externas como virus y vulnerabilidades de seguridad que puedan comprometer la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos procesados y almacenados en los equipos, así como la utilización de activos institucionales para fines ajenos a las labores encomendadas a la Sucursal, situación que va en detrimento con la normativa aplicable en TIC.

#### **4. RESPECTO DEL INVENTARIO DE ACTIVOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC)**

Esta Auditoría, mediante revisión de las estaciones de trabajo de la Sucursal de San Vito, evidenció diferencias en los datos consignados en el inventario de activos de TIC y dichos equipos, entre los que destacan nombre del dispositivo, versiones de los sistemas operativos y registro del número de placa del activo.



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

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.

*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 particular, el Lic. Mario Jiménez Madrigal, Jefe de la Sucursal de San Vito señaló sobre el inventario de activos de TIC que:

*“Está documentado en el Plan de Continuidad en TIC, así como en el Sistema Contable de Bienes Inmuebles (...)*

*Actualmente se encuentra en proceso de ajuste debido a que según la evaluación hecha por la Sub Área de Continuidad en TIC, el mismo incumple con varios aspectos establecidos en la normativa aplicable a Planes de Continuidad, según consta en oficio SV-0325-2015 del 12 de marzo del 2015.”*

No disponer de un inventario actualizado de activos podría ocasionar una afectación al patrimonio institucional, debido al registro de información inexacta de las características de activos, limitando la





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

toma oportuna de decisiones para el reemplazo de activos de TIC, situación que va en detrimento de la normativa vigente en esta materia.

## 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, esta Auditoría determinó oportunidades de mejora en relación a la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la sucursal de San Vito, con el fin de ser consideradas por la administración activa y contribuir en esa meta, con el objetivo de brindar eficiencia a las operaciones tecnológicas de esa unidad.

Sobre ese respecto, en el tema de seguridad física de los equipos de TIC de la Sucursal de San Vito, se evidenció que el cuarto de comunicaciones carece de los dispositivos de seguridad necesarios para garantizar el funcionamiento adecuado de los equipos que ahí se resguardan.

En ese mismo orden de ideas, se constató que el Plan de Continuidad en TIC de dicha sucursal, no reúne las condiciones necesarias para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios que requieren de sistemas y equipos informáticos brindados por la sucursal.

Asimismo, se comprobó el uso de herramientas de software desactualizadas y almacenamiento de archivos que no son de interés institucional, situación a la que debe dársele la atención requerida para evitar la materialización de riesgos inherentes a la seguridad lógica de los equipos, como virus, software malicioso o accesos no autorizados.

Por último, se identificaron debilidades en el inventario de activos de TIC entre datos consignados en dicho instrumento y las características de los equipos, aspecto que debe revisarse para disponer de información precisa para la toma de decisiones sobre la planificación adecuada para la renovación de la plataforma tecnológica de esa unidad.



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

## RECOMENDACIONES

### A LA DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO

1. De acuerdo con lo evidenciado en el hallazgo uno de este estudio, en coordinación con la administración de la Sucursal de San Vito y el Centro de Gestión Informática de Dirección Regional de Sucursales Brunca, ejecutar las acciones que correspondan conforme a la capacidad financiera institucional, para dotar de los recursos financieros a dicha Dirección Regional para la adquisición de un sistema de aire acondicionado para el cuarto de comunicaciones de la Sucursal de San Vito.

**Plazo de cumplimiento: 1 mes.**

### A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES BRUNCA

2. Una vez aprobado el presupuesto, se proceda de inmediato a ejecutar las acciones que correspondan, según la normativa aplicable, para adquirir e instalar el equipo de aire acondicionado y demás dispositivos de seguridad necesarios en el cuarto de comunicaciones de la Sucursal de San Vito, según lo evidenciado en el hallazgo uno del presente informe.

**Plazo de cumplimiento: 3 meses.**

### AL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES BRUNCA

3. Según lo identificado en el hallazgo tres del presente informe, se recomienda establecer las estrategias necesarias orientadas a ajustar el nombre de los equipos de cómputo, almacenamiento de archivos personales e instalación del antivirus institucional.

**Plazo de cumplimiento: 3 meses.**

### A LA ADMINISTRACIÓN DE LA SUCURSAL DE SAN VITO

4. En coordinación con el Centro de Gestión Informática de Dirección Regional de Sucursales Brunca, ejecutar las acciones que correspondan para atender las oportunidades de mejora en Plan de Continuidad en TIC identificadas por la Sub Área de Continuidad de la Gestión en TIC, con la finalidad de que dicho plan se ajuste a la normativa aplicable respectiva.

**Plazo de cumplimiento: 3 meses.**

5. Ejecutar las acciones que estime permitentes a fin de mantener un inventario de activos de TIC actualizado y con información fidedigna, en alineamiento con la normativa institucional vigente aplicable.



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

**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. Agüero Cordero, Director Regional de Sucursales Brunca, Ing. Roberto Fonseca Padilla, funcionario del Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional de Sucursales Brunca y la Licda. Seidy Jiménez Villareal, Jefa a.i de la Sucursal de San Vito; el 31 de agosto del 2015 con el Lic. Sergio Gómez Rodríguez, Jefe del Área de Formulación de Presupuesto de la Dirección de Presupuesto, quien indicó respecto de la recomendación uno que:

*“En la modificación presupuestaria 02-2015 se aprobó un monto de 500.000 colones a la Dirección Regional para la compra del aire acondicionado de la Sucursal de San Vito.”*

## ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Lic. Anthony Bonilla Bonilla  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

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

Lic. Rafael Ángel Herrera Mora  
**JEFE**

RAHM/ABB/MVM/lba