MINISTERIO DE CULTURA Y JUVENTUD

AUDITORÍA INTERNA

INFORME N°. AI-07-2019

"Auditoría Operativa sobre la organización y la eficiencia de los procesos del Departamento de Informática del Ministerio de Cultura y Juventud"

Setiembre, 2019

AUDITORÍA OPERATIVA SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA DEL MINISTERIO DE CULTURA Y JUVENTUD.

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

El presente estudio comprendió la verificación de la eficiencia de la organización y el funcionamiento de la estructura del personal con que cuenta el Departamento de Informática y sus procesos administrativos. El periodo de estudio evaluado corresponde del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.

¿Por qué es importante?

Tal y como lo señala las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información; estas constituyen uno de los principales instrumentos que apoyan la gestión de las organizaciones mediante el manejo de grandes volúmenes de datos necesarios para la toma de decisiones y la implementación de soluciones para la prestación de servicios ágiles y de gran alcance.

Dado el impacto de dichas situaciones, las TI deben gestionarse dentro de un marco de control que procure el logro de los objetivos que se pretende con ellas y que dichos objetivos estén debidamente alineados con la estrategia de la organización.

¿Qué encontramos?

De conformidad con los resultados expuestos se concluye que existen deficiencias de control interno en el desarrollo de las actividades llevadas a cabo por el Departamento de Informática.

Se logró determinar que no se cuenta con un Plan de Trabajo que evidencie la correcta planificación de las actividades a realizar, aunado a esto se carece de un cronograma de plazos de cumplimiento de esas actividades.

En relación al Sistema de Resolución de Incidentes, se puede mencionar que es una herramienta que le ha permitido a ese Departamento ordenar las solicitudes de soporte, sin embargo es importante que se establezcan paralelo a ese sistema los mecanismos de control necesarios con el fin de que se evidencie documentalmente el monitoreo, visitas y seguimiento de atención de solicitudes por parte de la Jefatura inmediata. Así mismo, mejorar los plazos de atención y el registro de cierre en el sistema. Aunado a esto se carece de un registro de inventario que refleje los equipos adquiridos de ese periodo, a quienes fueron asignados, la descripción de estos, así como de los equipos sustituidos o reemplazados.

De igual manera, no existe un registro o documentación que evidencie la utilización de partes de otros equipos que se encuentran en buen estado para reutilizarse en otros equipos. Por otra parte, tampoco existe documentación que evidencie la supervisión de la Jefatura en el levantamiento de los bienes para desecho.

Cabe mencionar, que durante el periodo 2018 ese departamento desarrolló tres programas de software, y está en proceso de mejoras del sistema de incidentes que fue donado por la Procuraduría General de la Republica. Sin embargo, en la visita realizada se logró determinar que se carece de mecanismos de control y un adecuado seguimiento para los programas desarrollados; así mismo se carece de documentación y de información que sustente el origen de estos programas.

De acuerdo a la revisión efectuada, se determinó el incumplimiento de normativa establecida en las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) y en el Reglamento General para la Administración y Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación del Ministerio de Cultura y Juventud.

En relación con la estructura del Departamento de Informática, a pesar de que se cuenta con el aval por parte de la señora Ministra de Cultura para la reestructuración de ese Departamento, tal y como lo señala la Unidad de SEPLA del Ministerio de Cultura y Juventud, dicho estudio no será tramitado hasta que se modifique la directriz emitida 41162-H.

El Departamento de Informática deberá identificar el Proceso Administrativo y cada uno de los procedimientos y actividades necesarias para desarrollar de manera correcta sus operaciones, permitiendo que la gestión de los servicios se realice

brindando valor agregado a los mismos, y mejorando la eficiencia y la eficacia, así como la mejora de servicios que se brinda.

Aunado a lo anterior, se evidencia que la falta de supervisión viene desde las Jefaturas inmediatas, en todos los niveles relacionados con el Departamento de Informática ya que no se documenta la supervisión que dicen realizar.

No se logró determinar, mecanismos de control descritos que coadyuven en las actividades que se realizan en ese Departamento, esto debido a que la información aportada, no evidencia los controles necesarios que puedan minimizar el nivel de riesgo para ese Departamento.

¿Qué sigue?

La Administración Activa conformada por el Jerarca, los titulares subordinados y demás funcionarios, requiere implantar controles para brindar seguimiento al cumplimiento de la normativa vigente, con el fin de detectar cualquier posible desviación en el accionar administrativo, que al final repercute negativamente en la Gestión Institucional.

Así mismo, le corresponde a la Administración velar por la implantación de los controles correspondientes; tal y como lo señala La Ley General de Control Interno cuando indica que le corresponde establecer sistemas de control interno, los cuales deberán ser aplicables, completos, razonables, integrados y congruentes con sus competencias y atribuciones institucionales.

Por último, es la Administración Activa quien deberá mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsable de realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.

MINISTERIO DE CULTURA Y JUVENTUD

AUDITORÍA INTERNA

INFORME N°. AI-07-2019

"Auditoría Operativa sobre la organización y la eficiencia de los procesos del Departamento de Informática del Ministerio de Cultura y Juventud"

Setiembre, 2019

Índice

1. Introducción 2
1.1 Origen y justificación del estudio 2
1.2 Objetivo del estudio 2
1.3 Alcance del estudio 3
1.4 Metodología 3
1.5 Limitaciones 4
1.6 Disposiciones de la Ley General de Control Interno 4
1.7 Normativa Aplicable 7
1.8 Comunicación de resultados 7
2. Resultados 8
2.1. Falta de Planificación y Documentación en las Actividades realizadas en el 2018 8
2.2 Inexistencia de controles en el Sistema de Incidentes 13
2.3 Inexistencia de registros de inventarios de activos informáticos 22
2.4 Falta de documentación que evidencie la baja de bienes en específico partes de equipos informáticos que son reemplazados. 26
2.5 Desarrollo de Sistemas durante el periodo 2018 30
2.6 Incumplimiento de la Normativa 35
2.7 Aprobación Estructura en el Departamento de Informática 48
2.8 Inexistencia de Procesos Administrativos 53
2.9 Falta de Mecanismos de Supervisión 57
2.10 Suficiencia y Validez del Control Interno 63
2.11 Ausencia de control en las Autorizaciones del sistema BOS TECAPRO 73
2.12 Incumplimiento y desactualización de las Políticas de Seguridad y Uso de Tecnologías de Informacion 77
3. Conclusiones 86
4. Recomendaciones 87
Anexo Único

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

Auditoría Operativa sobre la organización y la eficiencia de los procesos del Departamento de Informática del Ministerio de Cultura y Juventud

1. Introducción

1.1 Origen y justificación del estudio

El presente estudio se realizó en atención al Plan de Trabajo de esta Auditoría, para el 2019, el cual estuvo a cargo de la Licda. Karol Rodríguez Vargas, bajo la supervisión del suscrito.

1.2 Objetivo del estudio

Como objetivo general se estableció:

- Verificar la eficiencia de la organización y el funcionamiento de la estructura del personal con que cuenta el Departamento de Informática y sus procesos administrativos para el periodo 2018.

Para lo anterior se cuenta con los siguientes objetivos específicos:

- Constatar las actividades desarrolladas por el Departamento de Informática durante el periodo 2018, de acuerdo a la normativa vigente.
- Verificar el cumplimiento de la normativa interna y externa vigente y aplicable para el tema auditado.
- Verificar la estructura de personal con que cuenta el Departamento de Informática.
- Determinar la eficiencia, eficacia y economía en la ejecución de los procesos administrativos en que participa el Departamento de Informática.
- Verificar los mecanismos de supervisión existentes en el Departamento de Informática y los procesos administrativos en que participa y atiende.
- Elaborar el Informe Final respectivo.

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

1.3 Alcance del estudio

El presente estudio comprendió la verificación de la normativa vigente y aplicable para los procesos administrativos y técnicos a cargo del Departamento de Informática.

Particularmente, se analizaron los aspectos de control interno relacionados con las actividades que le corresponden a ese Departamento, así como los mecanismos de control interno implantados durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.

Para este informe se aplicó las Normas Generales de Auditoría del Sector Público, las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, así como las Normas Técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información.

1.4 Metodología

La metodología aplicada con el propósito de obtener información necesaria y cumplir con el objetivo propuesto, consistió en la utilización de técnicas y prácticas usuales de auditoría, tales como: indagación, entrevistas, análisis y revisión de documentos.

Se procedió a enviar oficios a la Sra. Catalina Cabezas Bolaños; Jefa del Departamento de Informática; así como correos electrónicos y entrevistas de control interno a los encargados de área y subalternos con el fin de solicitar información o documentos de respaldo relacionados con las actividades llevadas a cabo en dicho Proceso.

Se realizaron visitas al Departamento de Informática con el fin de realizar las verificaciones respectivas, también se visitó el Almacén de Bienes y se realizó la verificación respectiva de los repuestos para equipo informático que se mantienen en ese Departamento.

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

1.5 Limitaciones

Entre las limitaciones encontradas en este estudio, se tuvo que la cantidad de información remitida por el Departamento de Informática, en muchas ocasiones no correspondía a lo que se solicitaba, o bien era información que repetida.

Aunado a esto, esta oficina de Fiscalización atendió consultas de la Jefatura del Departamento de Informática *(vía telefónica);* ya que se tenía dudas sobre la información que esta Oficina requería, la cual se trató de aclarar para un mejor comprender en su momento.

Por otra parte; llama la atención que la señora Catalina Cabezas Bolaños; Jefe del Departamento de Informática señale en la herramienta de la Autoevaluación de la Calidad de la Auditoria Interna, lo siguiente:

> *"...En algunas preguntas de los estudios realizados, es importante indicar que hemos sentido* ***que no utilizamos el mismo lenguaje lo cual ha provocado diferencias en las preguntas realizadas y las respuestas dadas****, así como las actividades que realizan en el Departamento."*

De lo anterior, es importante mencionar que esta Oficina de Fiscalización no comparte lo señalado por la señora Cabezas Bolaños; ya que siempre se mantuvo una comunicación abierta en caso de que se requiriera aclarar dudas; aunado a esto la información solicitada por esta Auditoría Interna está relacionada con toda la gestión administrativa y técnica del Departamento de Informática, solicitando información y documentación básica para el cumplimiento de las actividades de ese Departamento.

Otra de las limitaciones, fue que no se obtuvo respuesta a las consultas realizadas al señor Francisco Cortez Marín; funcionario del Almacén de Bienes; debido a que en ese momento se encontraba incapacitado.

1.6 Disposiciones de la Ley General de Control Interno

De acuerdo con instrucciones de la Contraloría General de la República y con el fin de prevenir al jerarca o a los titulares subordinados, según corresponda, de sus deberes en el trámite de informes y en especial de los plazos que deben observarse, así como advertir sobre posibles responsabilidades en que pueden incurrir por incumplir injustificadamente los deberes de la Ley General de Control Interno, se incorporan en el informe de Auditoria la trascripción de los artículos de dicha ley que se detallan a continuación:

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

"...ARTÍCULO 36. Informes dirigidos a los titulares subordinados.
Cuando los informes de Auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

a) **El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de Auditoría al jerarca, con copia a la Auditoría Interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.**
b) **Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la Auditoría Interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la Auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.**

c) **El acto en firme será dado a conocer a la Auditoría Interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda..."**

ARTÍCULO 37. Informes dirigidos al jerarca
Cuando el informe de Auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la Auditoría Interna y al titular subordinado correspondiente

ARTÍCULO 38. Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República.

Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la Auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la Auditoría Interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994

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.

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable.

Asimismo, cabrá responsabilidad administrativa contra el jerarca que injustificadamente no asigne los recursos a la Auditoría Interna en los términos del artículo 27 de esta Ley.

Igualmente, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones par a instaurar las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente.

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos también incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, por obstaculizar o retrasar el cumplimiento de las potestades del auditor, el Sub auditor y los demás funcionarios de la Auditoría Interna, establecidas en esta Ley.

Cuando se trate de actos u omisiones de órganos colegiados, la responsabilidad será atribuida a todos sus integrantes, salvo que conste, de manera expresa, el voto negativo...".

1.7 Normativa Aplicable

El presente estudio se realizó de conformidad con lo dispuesto en la siguiente normativa:

- Ley de Control Interno N°. 8292.
- Normas Generales de Control Interno para Sector Público.
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.
- Normas de Control Interno para Sector Público.
- Normas Técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE).
- Reglamento General para la Administración y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación del Ministerio de Cultura y Juventud.

1.8 Comunicación de resultados

Los resultados del presente informe fueron comunicados a la señora Yolanda Salmerón Barquero; representante del Despacho del Viceministro Administrativo, señora Catalina Cabezas Bolaños; Jefe del Departamento de Informática y la señora Sayra Rojas Ríos; encargada del área de Ingenieria del software, el día 05 de setiembre de 2019, en la Sala de Reuniones de la Auditoría Interna.

Cabe señalar, que mediante oficios MCJ-AI-223-2019 y MCJ-AI-224-2019, se hizo entrega del Informe Final a la señora Yolanda Salmerón Barquero; representante del Viceministro Administrativo y la señora Catalina Cabezas Bolaños; Jefe del Departamento de Informática.

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

2. Resultados

2.1. Falta de Planificación y Documentación en las Actividades realizadas en el 2018

Mediante oficio DI-071-2019 de fecha 28 de mayo del 2019, suscrito por la señora Catalina Cabezas; Jefe del Departamento de Informática se remite las actividades realizadas durante el periodo 2018 señalando lo siguiente:

> ***"1- ACTIVIDADES DESARROLLADAS PERÍODO 2018***
> ***a. Anexo 1.1 POTI 2018***
> ***b. Anexo 1.2 Calendario Catalina Cabezas Bolaños***
> ***c. Se entregaron de manera física con en el oficio DI-00-2019***
> ***i. Copia de hoja de control de salida***
> ***ii. Copia de cuaderno control cruzado***
> ***iii. Acceso al Sistema de Resolución de Incidentes***
>
> ***Es importante indicar que la información suministrada fue realizada por las personas colaboradoras de este Departamento."***

Esta oficina procedió a realizar revisión de la información aportada, como resultado se obtuvo lo siguiente:

1. El Anexo 1.1 "POTI 2018" Plan Operativo TI 2018, realmente es el formulario de determinación de expectativas del desempeño. En este documento se indica las expectativas, la meta relacionada con la tarea, el área y el grado de cumplimiento.

Entre las tareas descritas que se cumplieron en ese periodo, se encuentran:

- Instalación del Antivirus
- Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica
- Ambiente de Prueba para Investigación del Software
- Plan Estratégico de Tecnología de Información (se indica "en proceso")
- Contrato de Horas demanda Sistema Financiero BOS

Al respecto esta Oficina de Fiscalización solicitó dichos documentos en el oficio MCJ-AI-126-2019 con el fin de verificar lo indicado, como respuesta se recibe oficio DI-080-2019, a continuación se menciona lo observado:

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

- Plan de instalación de antivirus: adjunta un documento (hoja) denominado "informe de Renovación de Antivirus Eset End Point Security 2018; el cual señala que fue elaborado por el Ingeniero Wagner Chavarría Salazar , Área de Infraestructura Tecnológica. En dicho documento se menciona: ***"...Estas licencias se activan automáticamente desde la consola, situación que no requiere desplazamiento de funcionarios a cada estación..."***. Aunado a esto se adjunta pantalla de activación en la consola.

De lo anterior, es necesario mencionar que más que un plan, es un documento que brevemente reseña la compra de las 250 licencias, y que menciona que estas se activan automáticamente desde la consola. Sin embargo en el documento denominado como "Plan de Instalación de Antivirus", no se evidencia en cuales equipos se encuentran esas 250 licencias así como cuantas de estas fueron activadas en el 2018, o bien cuantas de esas licencias están sin asignar.

- Mantenimiento de Infraestructura Tecnología

Se carece de las firmas respectivas de aprobación de dicho plan, en el cronograma adjunto "plan de trabajo" se menciona una serie de actividades sobre mantenimiento preventivo establecidos por semanas, sin embargo no se detallan o indican en el cronograma las semanas respectivas en las que se elaborara dichas actividades.

- Informe de Ambiente de Pruebas de Software y Desarrollo

En el objetivo del documento se indica: "El siguiente documento tiene como fin documentar el equipo (hardware) para ambiente de pruebas, así como el software contenido en él." Cabe mencionar, que no se adjuntó a dicho plan ninguna lista de equipo o software, no hay suficiente información en el plan que esta Auditoría pueda verificar, ya que consta solamente de dos hojas.

- Contrato de Horas demanda Sistema Financiero BOS

En relación a este punto, se adjunta contrato que se encuentra en el sistema SICOP, suscrito entre el Ministerio de Cultura y Juventud y Racsa; del sistema BOS Tecapro, en el cual no se menciona en ninguna parte del documento las horas demanda del Sistema Contable BOS.

- Plan Estratégico de Tecnología de Información

Se aportó el documento denominado "Plan Estratégico de Tecnologías de la Información", el cual señala en su introducción:

> ***"...Así el presente Plan deberá orientar los esfuerzos proyectos e iniciativas de inversión y organización de las Tecnologías para el periodo 2019-2021 en el Ministerio de Cultura y Juventud".***

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

Como se observa , el Plan remitido corresponde al periodo 2019-2021; al realizar consulta nuevamente sobre el Plan Estratégico del año 2018, se recibe oficio DI-080-2019, suscrito por la señora Catalina Cabezas Bolaños, Jefe de dicho Departamento, indicando lo siguiente:

"...este plan se actualizó en el 2018, y es el que se envía adjunto..."

Cabe mencionar, que en el oficio no se adjuntó el Plan Estratégico del año 2018, y que en visita realizada el día 22 de mayo del 2019, la Jefatura de Informática indicó que no se había realizado el Plan Estratégico del año 2018. Además es necesario indicar que en la evaluación del IGI (Índice de Gestión Institucional del periodo 2018), tampoco se aportó ese documento para el 2018; sino más bien el Plan Estratégico del periodo 2019-2021, no cumpliendo con lo dispuesto.

Como se puede observar, los documentos antes mencionados no evidencian que se cumpliera con las actividades descritas por ese Departamento, así mismo esto puede impedir que se cumpla con los objetivos propuestos, ya que no se trata de solamente documentar sino que la información sea oportuna, relevante y suficiente y proporcione un nivel de seguridad ante la posibilidad de ocurrencia de un riesgo

Así mismo, en algunas de las expectativas se indican "en proceso..." y en algunas otras no se indica en qué estado se encuentra, siendo que estas corresponden al periodo del 2018, no se tiene claro si fueron cumplidas o no.

Entre las tareas, que no se indica el grado de cumplimiento se encuentran:

- Plan de Capacitación Interno
- Desarrollo de Sistemas de Información
- Infraestructura (adscritas y programas)
- Contrataciones y asesoría a Programas y Adscritas
- Comisiones Internas
- Representaciones Externas
- Adquisición de bienes

De lo anterior, se solicitó en el oficio MCJ-AI-126-2019 a la Jefatura del Departamento de Informática, indicar las razones por las cuales algunas expectativas aún se mantienen en proceso de cumplimiento y en algunas otras no se indica el estado en que se encuentra, siendo que estas actividades corresponden al periodo 2018. Cabe mencionar, que en el oficio DI-080-2019 recibido el 07 de junio del año en curso, no se aportó la información solicitada.

2. Calendario Catalina Cabezas Bolaños:

Es importante mencionar que el calendario remitido evidencia actividades de carácter personal de la Jefatura así como algunas reuniones sostenidas durante ese periodo.

Entre otras cosas, en el calendario también se señala:

- ***"RESPUESTA A CORREO..."***
- ***"ENTREGA DE INFORME..."***
- ***"REUNION COMISIÓN"***
- ***"CITA MEDICA..."***
- ***"REUNION CONTRATACION SISTEMA BOS..."***
- ***"REUNIÓN SITIO WEB"***
- ***"BOLETERIA PNUD"***
- ***"VISITA TELECOMUNICACIONES ADUANA"***
- ***"DEFINIR PLAN DE TRABAJO MANTENIMIENTO..."***

Es claro, que dicho documento no proporciona la información solicitada por esta Auditoría Interna; ya que una vez revisado dicho documento este no aporta información sobre las actividades realizadas por ese Departamento; al menos no actividades sustantivas que le corresponde a ese Departamento gestionar, sino que dicho documento evidencia ser un cronograma de reuniones, atención de documentos y citas personales, pero no así un cronograma que pueda vincularse a un plan de trabajo el cual no se logró verificar.

De lo anterior, esta Oficina de Fiscalización, solicitó mediante oficio MCJ-AI-126-2019, remitir listado completo de las actividades realizadas durante el periodo 2018. Como respuesta, se recibió oficio DI-080-2019 suscrito por la señora Catalina Cabezas Bolaños: Jefe del Departamento de Informática, con el que remitió listado de actividades realizadas por mes, a continuación se detalla algunas de las actividades mencionadas:

- Enero:

- ***Reunión Oscar Flores Coordinador Área de Proyectos***
- ***Atención a Empresa Anixter***
- ***Atención Empresa SISAP***
- ***Labores de Oficina.....***

- Abril

- ***Reunión Despacho Ministra torre pequeña...***
- ***Labores de oficina***
- ***Reunión TI-Manati – Despacho...***

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

- Diciembre

- ***Labores de Oficina***
- ***Reunión técnica SIRACUJ***
- ***Reunión Comisión de Simplificación de Trámites***
- ***Reunión pag. Web mcj.go.cr***
- ***Tramite de facturas....***

Como se puede observar, nuevamente esa Jefatura se refiere a actividades generales propias de un Departamento como lo son reuniones y tramites; y no así a actividades sustantivas programadas y planificadas por parte del Departamento de Informática para llevar a cabo, durante un periodo especifico. Recordemos, que en el documento denominado "Estructura Aprobada Departamento de Informática" se menciona en la misión de ese departamento y remitida a esta Oficina, lo siguiente:

> ***"...Proveer, implementar y controlar el desarrollo informático, que responda a las necesidades de los procesos institucionales, facilite la toma de decisiones de las altas jerarquías y proporcione las herramientas tecnológicas a los Programas y Órganos Desconcentrados que conforman el Ministerio..."***

De lo anterior, las Normas de Control Interno para el Sector Público; señalan sobre la Documentación y registro de la gestión institucional, en el apartado 4.4.1 lo siguiente:

> ***"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda."***

De igual manera, en las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información(N-2-2007-CO-DFOE), en el Capítulo II sobre la Planificación y Organización se indica:

> ***"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."***

En relación a las hojas de control de ingreso y salida, así como el Sistema de Incidentes se procederá a indicar lo observado en otro apartado de este informe.

De lo anterior, es criterio de esta Auditoría Interna, que ese Departamento debe elaborar un plan de trabajo específico de las actividades sustantivas que realizará durante un periodo, así como un cronograma de plazos de cumplimiento de las actividades respectivas.

La falta de planeación de las actividades a realizar y de un Plan de trabajo, no permite evidenciar como ese Departamento alcanzará los objetivos anuales con plazos definidos, así como que no se evidencia la documentación que sustente las actividades realizadas.

Por lo anterior, tampoco existe una seguridad razonable en el cumplimiento de las actividades de ese Departamento lo cual puede afectar el logro los objetivos institucionales.

2.2 Inexistencia de controles en el Sistema de Incidentes

Mediante circular DI-0145-2018 de fecha 05 de diciembre de 2018, se comunicó a los Departamentos del Ministerio de Cultura y Juventud, Órganos Adscritos, Programas Presupuestarios y personal del CENAC, que se habilitó la mesa de servicios para el registro de incidencias informáticas.

Dicho sistema fue donado por la Procuraduría General de la República, y que actualmente como lo indica la señora Catalina Cabezas Bolaños; Jefe del Departamento de Informática en el oficio DI-080-2019, aún se encuentran realizando mejoras.

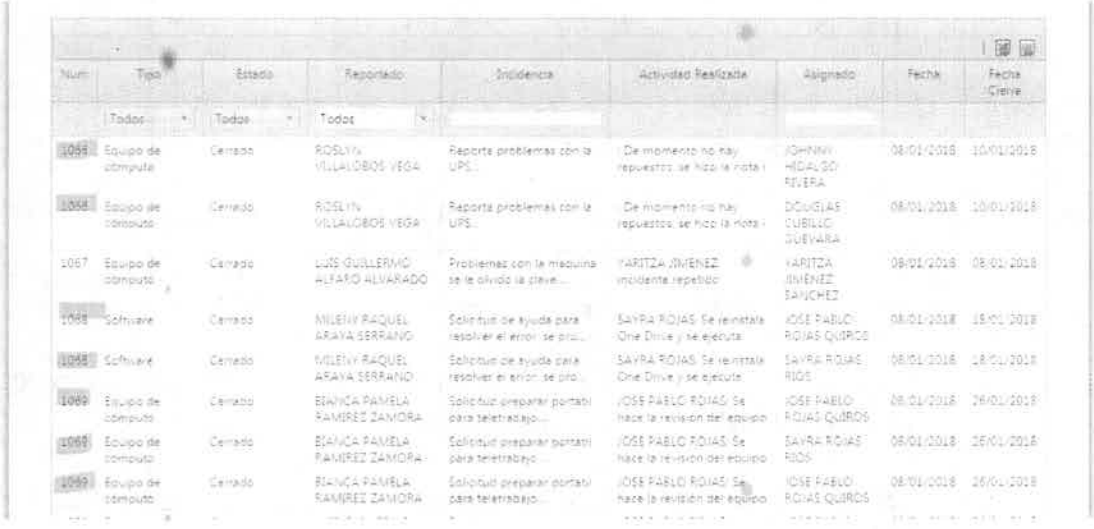
Mediante oficio MCJ-AI-118-2019 se solicitó a ese Departamento, el procedimiento establecido para atender incidentes en el Ministerio de Cultura y Juventud y en los Órganos Adscritos, como respuesta se recibe oficio DI-071-2019, en el cual se indicó:

> ***"Desde el punto de vista de la Comisión Institucional de Procesos y Procedimientos, lo que corresponde es un instructivo para esta actividad, misma que no se ha desarrollado hasta el momento."***

De igual manera, en el oficio citado se adjunta un listado de todos los incidentes atendidos durante el 2018, sin embargo para esta Auditoría Interna no es posible conocer la cantidad exacta de incidentes de ese periodo, debido a que se arrastra el consecutivo del año anterior, por ejemplo el consecutivo del primer incidente corresponde al número 1066 y el último incidente del periodo 2018 corresponde al número 3334, para un total de incidentes de 2268, total que se constató en la visita realizada el día 10 de junio del año en curso en la revisión

realizada de forma manual por el señor Luis Alfaro Alvarado; encargado del área de infraestructura.

Ahora bien, en dicha visita el señor Johnny Hidalgo; funcionario de ese Departamento y quien se encuentra ubicado en el área de Desarrollo de Sistemas indicó que el total de incidentes atendidos corresponden a 1265 incidentes, dato que es arrojado por el Sistema; lo cual no coincide con los datos suministrados del Sistema en formato Excel, por ese Departamento. En la visita indicada, se logró evidenciar, que hay incidentes que son atendidos por uno o más funcionarios a pesar de tratarse del mismo asunto y hasta se atiende en la misma fecha. Ejemplo de ello la siguiente imagen:



Num	Tipo	Estado	Reportado	Incidencia	Actividad Realizada	Asignado	Fecha	Fecha Cierre
	Todos	Todos	Todos					
1066	Equipo de computo	Cerrado	ROSLYN VILLALOBOS VEGA	Reporta problemas con la UPS...	De momento no hay repuestos, se hizo la nota i	JOHNNY HIDALGO RIVERA	08/01/2019	10/01/2019
1066	Equipo de computo	Cerrado	ROSLYN VILLALOBOS VEGA	Reporta problemas con la UPS...	De momento no hay repuestos, se hizo la nota i	DOUGLAS CUBILLO CUEVARA	08/01/2019	10/01/2019
1067	Equipo de computo	Cerrado	LUIS GUILLERMO ALFARO ALVARADO	Problemas con la maquina se le olvido la clave...	KARITZA JIMENEZ incidente repetido	KARITZA JIMENEZ SANCHEZ	08/01/2019	08/01/2019
1068	Software	Cerrado	MILENY RAQUEL ARAYA SERRANO	Solicitud de ayuda para resolver el error se pro...	SAYRA ROJAS Se reinstala One Drive y se ejecuta	JOSE PABLO ROJAS QUIROS	08/01/2019	15/01/2019
1068	Software	Cerrado	MILENY RAQUEL ARAYA SERRANO	Solicitud de ayuda para resolver el error se pro...	SAYRA ROJAS Se reinstala One Drive y se ejecuta	SAYRA ROJAS RIOS	08/01/2019	18/01/2019
1069	Equipo de computo	Cerrado	BIANCA PAMELA RAMIREZ ZAMORA	Solicitud preparar portatil para teletrabajo...	JOSE PABLO ROJAS Se hace la revision del equipo	JOSE PABLO ROJAS QUIROS	08/01/2019	29/01/2019
1069	Equipo de computo	Cerrado	BIANCA PAMELA RAMIREZ ZAMORA	Solicitud preparar portatil para teletrabajo...	JOSE PABLO ROJAS Se hace la revision del equipo	SAYRA ROJAS RIOS	08/01/2019	29/01/2019
1069	Equipo de computo	Cerrado	BIANCA PAMELA RAMIREZ ZAMORA	Solicitud preparar portatil para teletrabajo...	JOSE PABLO ROJAS Se hace la revision del equipo	JOSE PABLO ROJAS QUIROS	08/01/2019	29/01/2019

Como se puede observar en la imagen, el sistema duplica o triplica el mismo incidente, en este último caso llama la atención que la información de estos se mantiene igual y hasta la asignación del mismo funcionario.

De lo anterior, en revisión efectuada al registro de excel remitido por el Departamento de Informática, en el oficio DI-080-2019; información proporcionada por el Sistema de Apoyo de Incidentes, se logró determinar lo siguiente:

a) Como se indicó anteriormente el sistema asigna un número de consecutivo a los incidentes, llama la atención que en la revisión efectuada, hay números de esos consecutivos que faltan, como por ejemplo:

- Falta la información de los incidentes de los consecutivos : 1380, 1438,1439,1440,2503,2576,2655,2666,2667,2693,2694,2710,27382765,2773,2823 ,2833,2838,2869,2871,2885,2950,2951,3082,3255,3256,3262,3264,3280 y 3286.

No se logró determinar, las razones por las cuales el Sistema no refleja la información de dichos incidentes; si estos se incorporaron o bien si el Sistema por error adjudicó un número diferente sin continuar con el consecutivo.

b) Se evidencia que no hay información de ningún incidente del número consecutivo 1485 y hasta el número 2483, dejando por fuera 998 incidentes.

En la información aportada, se carece de la **información de 998 incidentes.**

Por otra parte, se realizó consulta mediante correo electrónico de fecha14 de junio del año en curso, a la señora Sayra Rojas Ríos; Encargada del Área de Desarrollo de Sistemas, si el Sistema de Incidentes realiza las funciones descritas en la Política DI-PO-01-2014. Como respuesta, se recibe correo electrónico de fecha 17 de junio del 2019; indicando lo siguiente:

- ***Llevar cuenta de las solicitudes de servicio y el estado de los procesos de soporte que aún no han sido solventados.***

> ***"..Para consultar la cantidad de solicitudes atendidas por año, consultar en: http://ws-web01/INCIDENTES/frmRpt_Contadores.aspx***
> ***Para consultar el estado de los procesos de soporte que no han sido solventados: http://ws-web01/INCIDENTES/frmReportes.aspx"***

En relación a este punto, como se mencionó anteriormente el link indica un total de incidentes de 1265 en el 2018, lo cual no coincide con los datos aportados en excel.

- ***Llevar cuenta de las áreas del Ministerio con mayores incidencias de problemas***

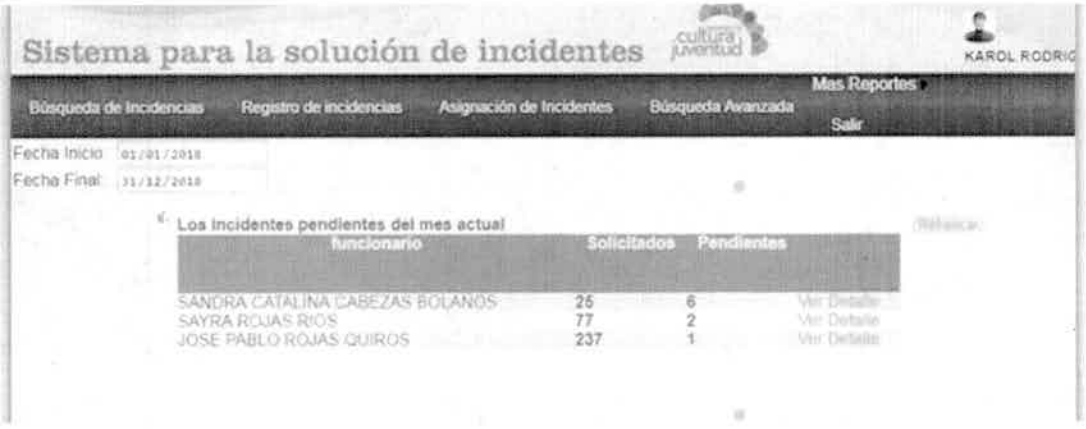
> ***"Para consultar la cantidad de solicitudes atendidas por área del MCJ ingresar a: http://ws-web01/INCIDENTES/frmRpt_IncidentesLugar.aspx."***

En relación a la cantidad de incidentes atendidos por área; llamó la atención que el Departamento de Informática es quien tuvo la cantidad más alta con 277 incidentes, al realizar consulta a la Jefatura de ese Departamento sobre las razones , se indicó en oficio DI-080-2019 lo siguiente:

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

"...Al respecto es, importante indicar qué no teníamos en el combo de ubicación y persona que reporta, únicamente teníamos la información del CENAC es por ello que los 277 incidentes se relacionan con Adscritas y programas, fue a partir de agosto 2018: se incluyó del campo 20 en adelante, total 20 descripciones. Se adjunta la tabla de la base de datos."

c) Así mismo, una vez verificado el Sistema de Incidentes, por parte de esta Oficina de Fiscalización, este mostraba pendientes para el periodo de 2018, tal y como se aprecia en la siguiente imagen:



Al consultar a la Jefatura de ese Departamento, se indicó en el Oficio DI-080-2019, lo siguiente:

"...los incidentes fueron atendidos, pero no se ha cerrado, un olvido involuntario..."

Para esta Oficina de Fiscalización, es imposible determinar si en efecto esos incidentes pendientes fueron o no atendidos, más aún que no se evidencia ni en el sistema o documentalmente que estos fueron cerrados, y esto se debe a que como se observa en la imagen solo se indica la cantidad de pendientes no así la información completa de estos entiéndase a que departamento pertenecen, quien lo solicito, el asunto por el cual incorpora el incidente, ya que solamente reporta la cantidad de pendientes.

Así mismo, en oficio DI-080-2019 la señora Catalina Cabezas Bolaños; Jefe del Departamento de Informática, señala que el sistema está en constante mejora para un registro y supervisión oportuna, sin embargo, todo lo mencionado anteriormente no fue detectado ni por la Jefatura ni por ninguno de los funcionarios. Si bien es cierto, que dicho sistema es una herramienta que

le ha permitido a ese Departamento ordenar el manejo de las solicitudes de los diferentes Departamentos y Órganos Adscritos en relación al soporte informático, dicha herramienta deberá ser valorada y revisada por ese Departamento con el fin de lograr establecer los controles necesarios que permitan que se evidencie el monitoreo respectivo.

Es así, que la información que puede ofrecer dicho Sistema en esta ocasión no es oportuna y veraz, ya que al no cerrar los incidentes, no registrar un consecutivo correcto, falta evidente de información de incidentes, estos se mantienen como pendientes en dicho Sistema a pesar de que supuestamente fueron ya tramitados.

Tiempo de Atención de Incidentes

En revisión efectuada al sistema de incidentes se logró determinar, que entre la fecha de apertura y cierre hay tiempos de atención que transcurren hasta casi dos meses para ser atendidos, A continuación solo algunos ejemplos:

# Consecutivo	Asunto	Fecha de solicitud	Fecha de Cierre	Observaciones
2598	Solicitud de revisión de 3 impresoras	26 junio de 2018	**26 julio de 2018**	No se indica el departamento solicitado, u Órgano Desconcentrado.
2599	Traslado de Equipo	27 junio 2018	**26 julio 2018**	No se indica el Departamento que solicita el incidente solo el nombre del funcionario.
1156	Ana Carvajal Bandas reporta revisar el equipo de cómputo de la Dirección General.	07 febrero 2018	**03 de abril 2018**	Casi dos meses se transcurrió para la atención.
1157	Revisión de computadora. Wendy Torralba.	07 febrero 2018	**21 marzo de 2018**	Se indica el nombre del funcionario que lo solicita no así el Departamento o Adscrita.
1159	Revisión de computadora. Roy Gamboa	08 febrero 2018	**05 de abril 2018**	No se indica si la solicitud pertenece a un programa o Adscrita.
1180	Solicita ayuda para buscar un audio de la sesión realizada el 31 de enero de 2018, en la Grabadora del Despacho. Siani Acuña.	16 de febrero de 2018	**05 abril de 2018.**	No se indica a cual departamento pertenece el funcionario.

1184	Reporta que no puede **ingresar a Integra WEB** y tampoco puede **imprimir bien las acciones de personal en integra** REMOTO. Mileny Araya	20 febrero 2018	**21 marzo 2018**	No se indica a cual departamento pertenece el funcionario.
1213	Olga Robles Centro Nacional de la Música solicitud **apertura del correo para la nueva** compañera.	28 febrero 2018	**05 abril 2018.**	Transcurrió casi mes y medio para que atendieran una solicitud de apertura de correo.
1484	No acceso a Servicio Civil. Xinia Salazar	30 mayo 2018	**26 julio 2018**	No se indica a cual departamento pertenece el funcionario.
2546	Revisión de impresora .Elizabeth Matarrita	**14 junio de 2018**	**22 agosto de 2018**	No indica departamento o programa.
2561	Revisión de impresora.	**18 junio 2018**	**08 agosto 2018**	No indica departamento o programa.

Como se puede observar, lo anterior son solo algunos ejemplos de que los tiempos de atención por parte de los funcionarios de ese Departamento en apariencia no son los adecuados, aunado a esto no consta ninguna evidencia documental por parte de la Jefatura, en que indique a los funcionarios de ese Departamento lineamientos sobre el control y el manejo de estos tiempos que se destinan a la atención de cada incidente según sea el caso.

En la mayoría de los incidentes no se evidencia un apartado que permita identificar de cual Departamento, Programa o Adscrita se solicita el incidente, en algunos casos se incorpora esta información en el apartado denominado *"incidencia"* donde se detalla la información por lo cual se requiere el soporte informático. Se evidenció que algunos incidentes fueron atendidos por los mismos usuarios.

Reporte de Visitas

Por otra parte , al consultar esta Auditoría Interna sobre los reportes de las visitas realizadas en los Departamentos del Ministerio de Cultura, Programas y cada Órgano Adscrito, durante el periodo 2018, se indicó en el oficio DI-071-2019, lo siguiente:

"Se adjunta el Anexo N° 2.1 con el reporte de visitas realizadas tomado del Sistema Base de Apoyo a Solución de Incidentes, se muestra la pantalla con el reporte del cierre, así como Anexo N° 2.2 con todos los servicios realizados en el 2018."

Una vez revisado dicho documento, se logra verificar que el registro de visitas remitido es el mismo reporte del Sistema de Incidentes solo que en formato Excel. Es claro que el Sistema emite un reporte de atención de solicitudes las cuales son cerradas por los mismos funcionarios; sin embargo, recordemos que la atención de soporte se brinda no solamente a los Programas y Departamentos del Ministerio; sino también a los Órganos Adscritos, por lo cual estos funcionarios deben trasladarse incurriendo en un plazo de atención mayor; además tal y como lo han manifestado los mismos funcionarios muchas veces llegan atender no solamente el incidente registrado sino otras situaciones relacionadas al hardware o software, es así que no se evidencia documentalmente las visitas realizadas, sino que lo que se registra es la apertura y el cierre de atención a esas visitas en el Sistema, y no así la cobertura total durante el desarrollo de la visita.

Ante consulta, de esta Auditoría Interna sobre si el Sistema mantiene alguna bitácora de control, en oficio DI-080-2019 la Jefatura de ese Departamento manifestó:

"Esta funcionalidad no venía incluido en el código de donación de la Procuraduría General de la República".

Así las cosas, si bien es cierto que el Sistema no incluye ningún tipo de registro que evidencie dichas visitas, no exime a ese Departamento para que paralelo a ese Sistema se establecieran los controles necesarios que evidencien las visitas realizadas y el detalle de lo atendido, así como el plazo respectivo de esa atención y las firmas respectivas que hagan constar que esa visita fue realizada. De igual manera, no hay evidencia por parte de esa Jefatura de la supervisión realizada y del seguimiento respectivo a las visitas realizadas por los subalternos.

Aparte del sistema de incidentes, que aún se encuentra en mejoras, ese Departamento no mantiene ningún otro reporte de visitas o bitácoras que haga constar que los funcionarios de ese Departamento efectuaron las visitas respectivas.

Recordemos que la Ley General de Control Interno se refiere en relación a estos temas, en el apartado 4.4.1 sobre Documentación y Registro de la Gestión Institucional, ya indicado anteriormente en el presente documento.

Aunado a lo anterior, en el oficio DI-080-2019, se indica ante consultas realizadas por esta Auditoría Interna, lo siguiente:

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

- Quien monitorea el sistema de apoyo de incidentes.

  "El monitoreo general se lleva a cabo entre los coordinadores de Área y mi persona"

- De qué manera la Jefatura controla, supervisa y revisa los tiempos de atención, brinda prioridades y el seguimiento respectivo, desde que se inicia el reporte hasta que se cierre el incidente.

  "...4.2.1. Se revisa entre el sistema, los, controles manuales y observación.
  4.2.2. La Supervisión es ejercida por la persona servidora coordinadora de Área.
  4.2.3. Los tiempos de, atención no se indican por cuanto según la actividad se valora por su nivel de complejidad.
  4.2.4. Las prioridades
  4.2.5. El seguimiento lo realiza la persona servidora coordinadora de Área y de manera aleatoria asumo seguimiento con los servicios realizados durante el día."

- Permite el sistema de apoyo de incidentes que la Jefatura realice algún tipo de revisión en el sistema y esta quede registrada.

  "No lo permite"

- Los funcionarios de ese Departamento tienen el acceso al sistema para modificar, eliminar y corregir la información registrada?

  "Pueden modificar o corregir, pero no eliminar por lo indicado en el punto 4.4"

Al respecto, es necesario mencionar que de los puntos anteriores en específico del monitoreo que según esa Jefatura realiza, los controles manuales y observación, y el seguimiento que realizan los Encargados de Área, no se aportó la documentación que sustente lo indicado.

Es importante destacar, que si bien es cierto que el Sistema de Incidentes es una herramienta que ha venido a solventar algunos problemas en ese Departamento, el Sistema involucra solo algunas de las actividades que este realiza; en este caso el soporte técnico, por lo que llama la atención de qué manera se realizan las demás actividades que ese Departamento ejecuta y los mecanismos de control establecidos para la atención de estas.

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

Las Normas de Control Interno señala en el apartado 5.2 sobre Flexibilidad de los sistemas de información, lo siguiente:

> ***"...Los sistemas de información deben ser lo suficientemente flexibles, de modo que sean susceptibles de modificaciones que permitan dar respuesta oportuna a necesidades cambiantes de la institución..."***

De igual manera en el apartado 5.4 sobre Gestión documental, se menciona:

> ***"... El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales..."***

Así mismo, en el apartado 5.6 sobre la Calidad de la información, se indica:

> ***"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad."***

De lo anterior, se logró determinar, que en materia de soporte no se han realizado las mejoras al Sistema donado; razón por la cual solo no se cumple con las necesidades del Departamento y de la institución, siendo esta una de las tantas actividades que realiza ese Departamento, ni se han establecido controles paralelamente a esa herramienta; así como implantar controles de las demás actividades que realiza ese Departamento que permitan el fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la actividad.

Lo constatado por esta Oficina de Fiscalización, tiene como consecuencia que por falta de mejoras, la información que brinda actualmente la herramienta de incidentes, no es oportuna y completa, esto puede provocar que el Departamento de Informática no tome las acciones correctivas que debieron darse oportunamente en la atención del soporte técnico.

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

2.3 Inexistencia de registros de inventarios de activos informáticos

Durante el periodo 2018, ese Departamento efectuó las siguientes compras:

DESCRIPCION	CANTIDAD
SERVICIO DE RENOVACION DE LICENCIA DE ANTIVIRUS MARCA ESET	250
COMPRA DE EQUIPO DE CÓMPUTO (10IMPRESORAS LASER MULTIFUNCIONALES	10
Y 6 LASER A COLOR LEXMARK)	6
OPTIPLEX	3
MONITOR	3
TECLADO	3
OFFICE 2019	3
PORTATIL DELL LATITUDE	12
WORKSTATION DELL PRECISION	2
UPS BR 1000MS	19
IMPLEMENTACION PAGINA WEB	1
FIREWALL	1

De lo anterior, se solicitó en el oficio MCJ-AI-119-2019 a la señora Catalina Cabezas Bolaños; Jefe del Departamento de Informática, remitir el último inventario realizado de los equipos y licencias adquiridos por ese Departamento en el periodo 2018. Como respuesta, se recibe oficio DI-072-2019 indicando lo siguiente:

> ***"El último Inventario realizado de los equipos y licencias adquiridas se realizó en diciembre de 2018, durante el proceso de instalación y entrega de los nuevos equipos, se reflejan las nuevas adquisiciones y los usuarios a quienes se les asignaron dichos equipos, más la reubicación de los equipos que fueron devueltos..."***

El documento remitido corresponde al formulario #1 que es el reporte de licencias instaladas por equipo, el cual se implementó en cumplimiento al Decreto N° 37549-JP, Reglamento para la Protección de los Programas de Cómputo en los Ministerios e Instituciones Adscritas al Gobierno Central. En dicho registro se evidencia el número de patrimonio del equipo, número de patrimonio de la licencia, tipo de licencia, serie, usuario nombre del equipo, departamento u órgano desconcentrado.

Al respecto, es importante indicar que la información aportada no es un inventario tal y como lo indica la Jefatura de ese Departamento, ya que carece de algunos elementos como: los

nombres de los equipos o software adquiridos en el 2018, las cantidades adquiridas, los saldos de los equipos, cuantos se mantienen aún sin asignar, cuantos fueron asignados, a quienes se asignaron.

Las Normas Técnicas para la gestión y el control delas Tecnologías de información (N-2-2007-CO-DFOE), señalan en el apartado 4.2 "Administración y Operación de la Plataforma Tecnológica" lo siguiente:

> ***"...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.".***

Por otra parte, no se evidencia en la información aportada, la reubicación de los equipos que se cambiaron o sustituyeron, así como cuales de estos se dieron como baja de bienes.

Es claro, que no existen mecanismos de control adecuados, y que no se cuenta con la información administrativa suficiente para una adecuada toma de decisiones, no existe evidencia documental que indique que ese Departamento realice verificaciones físicas de las cantidades y características de los activos, información clave para la institución para detectar eventuales omisiones y posibles riesgos que puedan debilitar el funcionamiento del Sistema de Control.

En visita realizada el día 20 de junio del año en curso, nuevamente se le indicó a la señora Catalina Cabezas Bolaños; Jefe de ese Departamento, que la información aportada no reunía lo solicitado por esta Oficina de Fiscalización. Por esta razón, en la minuta de esa visita se incorporó lo manifestado por esa Jefatura, indicando que se remitiría el registro de cada una de las compras indicadas con los respectivos saldos, donde se encuentran los equipos y quien los tiene asignados.

Cabe mencionar, que en el oficio DI-095-2019 de fecha 26 de junio del año en curso, y que hace referencia a la visita realizada, no se adjuntó ninguna información relacionada al respecto.

Mediante correo electrónico de fecha 14 de junio del año en curso, a la señora Sayra Rojas Ríos; Encargada del Área de Desarrollo de Sistemas, remite información solicitada por esta Auditoría Interna sobre si el Sistema de Incidentes realiza las funciones descritas en la **Política DI-PO-01-2014**, entre las cuales destaca llevar a cabo inventarios de software y hardware, bitácoras de retiro, adquisición e instalación, de equipos entre otros. Como respuesta, se recibe correo electrónico de fecha 17 de junio del 2019; indicando lo siguiente:

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

"Esta funcionalidad no venía incluida en el código de donación de la Procuraduría General de República. Y no la hemos desarrollado internamente aún."

En relación a los controles que ese Departamento ha establecido para el manejo de los equipos y licencias, se indicó en el oficio DI-072-2019:

"...Se han estandarizado formularios para el registro de licenciamiento por equipo indicando la información de la contratación.
Estos son los formularios oficializados
5.1.1. Formulario N°1. Reporte de licencias instaladas por equipo
5.1.2. Formulario N°2. Reporte de licencias instaladas por equipo
5.1.3. Formulario N°3. Sistemas y Gestores de Base de Datos

5.2. Controles
5.2.1. Boleta de Asignación de equipo se indica el patrimonio del hardware y software
5.2.2. Se incluye la información en los formularios indicados en el apartado 5.1

5.3. Licenciamiento
5.3.1. Si la licencia es perpetua se puede reutilizar
5.3.2. Si la licencia es OEM el equipo va de baja con todo y licencia, esto se aplica en los sistemas operativos que vienen preinstalados desde la casa matriz
5.3.3. Si la licencia es corporativa, como el Office, se puede reubicar siempre y cuando el computador sea para deshecho y el mismo software lo permita. En este caso se deben modificar los formularios indicados en el apartado 5.1."

Por otra parte, en el oficio DI-072-2019, ante la consulta de quien es el funcionario responsable de custodiar esos bienes, entiéndase los equipos informáticos y licencias, se indicó:

"4.1. Según el procedimiento del Almacén de Bienes, se consideran varios escenarios:
4.1.1.BAJA DE BIENES corresponde a la Jefatura si están en las bodegas de Informática o a don Manuel Castro encargado del Almacén de Bienes de la Proveeduría Institucional si están en Parque la Libertad
4.1.2.Si permanecen en el Almacén de Bienes a Manuel Castro encargado del Almacén de Bienes de la Proveeduría Institucional, no hay una entrega por parte de esa Área de información, por lo tanto, se procedió por iniciativa de este Departamento, a realizar un levantamiento de insumos tecnológicos en ese espacio Se adjuntó Información."

De lo anterior, se aportó en el mismo oficio un inventario de partes informáticas, el cual fue verificado por esta Auditoría Interna, en visita realizada el día 05 de julio del 2019, en el Almacén de Bienes , obteniéndose lo siguiente:

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

- Hay una tarjeta de red que no fue registrada en el documento (0213-000934).
- La sumatoria con la cantidad total de tarjetas de red no coincide debido a que hay varios números de patrimonio que están repetidos.
- **En la verificación realizada no se encontró una tarjeta de memoria PC-2-5300 (0213-001223).**
- No se registraron dos tarjetas de Memoria en el documento remitido (0213-018926 y 0213-018925)
- En relación al listado de los Mouse Micro USB Óptico, no se registró en el documento remitido los siguientes números de patrimonio (0213-000382,0213-000384,0213-000412,0213-000392,0213-000393,0213-000424,0213-000410.)
- **No se encontró el Mouse con número de patrimonio 0213-000937.**
- En el listado de las baterías UPS se indicaron solamente tres, sin embargo en la revisión efectuada se mantienen cinco en total; dos no fueron incluidos en el listado (10870 y 10871).
- En el documento no se evidencia el listado de Discos Duros de computadoras, en la visita realizada se ubicaron 12.
- No se evidencia 15 Ethernet Adapter Marca NEXXT, 10 Adaptador PCI Wireless y 4 XFX Play Hard Geforce 7200 GS. Los cuales se encuentran ubicados en el Almacén de Bienes.

Es necesario recalcar que en la visita realizada, llama la atención que se ubicaron tres discos duros abiertos, los cuales se detallan:

Número Patrimonio	Marca
10830	MAXTOR
10828	SEAGATE
0213-000543	SEAGATE

Al realizar consulta al señor Manuel Castro Calderón; Jefe del Área de Almacén de Bienes, sobre las razones de que algunos discos duros estuvieran abiertos; señala que puede ser debido a la manipulación de estos ya que son repuestos muy viejos.

En la revisión efectuada, no se encontraron dos bienes registrados en el documento remitido por el Departamento de Informática, los cuales se detallan a continuación:

- **Una tarjeta de memoria PC-2-5300 (0213-001223).**
- **Mouse con número de patrimonio 0213-000937.**

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

No fue posible, realizar consulta al señor Francisco Cortes Marín; Encargado de Bienes de la Proveeduria Institucional; debido a que en el momento sé que se realizó la consulta sobre esos dos bienes; se encontraba con una incapacidad médica.

De lo anterior, las Normas de Control Interno para el Sector Público señala en el apartado 4.4.5 Verificaciones y Conciliaciones Periódicas, lo siguiente:

> ***"..La exactitud de los registros sobre activos y pasivos de la institución debe ser comprobada periódicamente mediante las conciliaciones, comprobaciones y otras verificaciones que se definan, incluyendo el cotejo contra documentos fuentes y el recuento físico de activos tales como el mobiliario y equipo, los vehículos, los suministros en bodega u otros, para determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas procedentes."***

Lo anterior, es causado principalmente a la ausencia de inventarios periódicos en el Departamento de Informática; así como que no se mantienen registros de los activos adquiridos en el periodo 2018, entiéndase licencias y equipos.

La ausencia de registros de activos informáticos ya sea en forma manual, automatizada o ambas no permite que las actividades de ese Departamento sean eficientes y proporcione información oportuna relacionada con a los equipos informáticos (hardware y software)

2.4 Falta de documentación que evidencie la baja de bienes en específico partes de equipos informáticos que son reemplazados.

Mediante oficio MCJ-AI-119-2019 se solicitó a la señora Catalina Cabezas Bolaños; Jefe del Departamento de Informática, el procedimiento que se realiza para dar de baja en los inventarios los bienes en mal estado y licencias. Como respuesta, en el oficio DI-072-2019 de fecha 28 de mayo del 2019, se indicó lo siguiente:

> ***"El procedimiento que se lleva a cabo es lo indicado en el Reglamento Para registro y Control de Bienes de la Administración Central y que está a cargo del Almacén de Bienes de la Proveeduria Institucional."***

Así mismo, en relación a los controles establecidos para realizar la baja de bienes en mal estado. (Equipos y licencias), se indica en el oficio mencionado anteriormente:

> ***"...Lo indicado en el punto 6:***

6.1. El procedimiento que se lleva a cabo es lo indicado en el Reglamento para registro y Control de Bienes de la Administración Central y que está a cargo del Almacén de Bienes de la Proveeduria Institucional.
6.1.1. Para la Administración Central
6.1.1.1. Corresponde revisión del equipo por obsolescencia o mal funcionamiento
6.1.1.2. Si los bienes se ubican en la bodega elabora un documento con un cuadro donde se indica número de patrimonio, marca, y número de serie y se entrega con firma y sello al Almacén de Bienes. Se adjunta el documento de baja.
6.1.1.3. Si el bien está en una oficina en el CENAC, se revisa el equipo y si es de baja se llena el "Formulario de Control de bienes", del Almacén de Bienes, y el bien se asigna a Manuel Castro y lo ubican en los conteiner en el Parque la Libertad sino se ubica en las bodegas de Informática y se me asigna a la Jefatura de este Departamento..."

De lo anterior, se adjuntó a dicho oficio **"Informe de Licencias Nro. DI-193-2017"**, como se puede observar, en la portada del informe se indica que es del año 2017 y se señala como fecha **"25 de diciembre del 2018"**; si bien es cierto que dicho documento presenta un listado con la descripción de las licencias que se van a dar de baja así como el número de patrimonio y el estado del bien y se encuentra firmado digitalmente por el funcionario que realizó el estudio, el mismo carece de nombre y firma del funcionario que brindó el visto bueno, en este caso el encargado de Área de Infraestructura tecnológica.

También adicional a dicho informe se adjunta el ***"Formulario de Control de Bienes para baja"***, formulario que pertenece al Almacén de Bienes del Ministerio de Cultura y Juventud.

Por otra parte, en visita realizada al Almacén de Bienes, al consultar sobre cuál es el procedimiento que se utiliza para dar de baja los bienes relacionados con equipo de cómputo y sus partes, se indicó que el Departamento de Informática realiza la revisión de los equipos, elabora la boleta respectiva que indica que el mismo está en mal estado y luego el Almacén de Bienes efectúa el registro para dar de baja.

En dicha visita, también se realizó consulta sobre como el Departamento de Informática solicita los repuestos que se mantienen en ese Almacén y si al solicitar algún disco duro o tarjeta se informa al Almacén de Bienes para cual equipo será instalada. Como respuesta, el señor Francisco Cortes Marín y el señor Manuel Castro Calderón ambos funcionarios de ese Almacén indican que en las boletas de requisición se menciona a cual equipo será incorporada la parte

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

solicitada. Cabe mencionar, que se requirió dichas boletas de requisición, sin embargo en correo electrónico de fecha 12 de junio del año en curso, se indicó lo siguiente:

> ***"En atención a su solicitud, le informo que he buscado en documentación a la vista correspondiente al personal del Departamento de Informática y no encuentro documentos correspondientes al año 2018, en que ellos hayan solicitado repuestos de cómputo a la Unidad de Administración de Bienes."***

Se solicitó mediante correo electrónico de fecha 02 de julio del 2019, al señor Francisco Cortes Marín remitir las boletas relacionadas a la solicitud de repuestos del periodo 2017 y 2019. Sin embargo, el señor Cortes Marín; se encontraba con una incapacidad médica y no se obtuvo respuesta.

Ahora bien, al consultar al señor Luis Alfaro Alvarado; Encargado del Área de Infraestructura tecnológica en visita realizada el 10 de junio del año en curso, sobre los equipos que se van a dar de baja y que tienen partes o piezas rescatables, indicó que no se lleva ningún registro de ese equipo.

De lo anterior, adjunto al oficio DI-072-2019 se remite inventario de partes informáticas, custodiado en el Almacén de Bienes, según se señala es la forma en que se procedió por iniciativa de ese Departamento a realizar el levantamiento de insumos tecnológicos en ese espacio, en dicho documento se detallan la Descripción, número de patrimonio, cantidad y responsable, dicho documento no indica a que periodo corresponde dicho inventario y tampoco constan las firmas de los funcionarios encargados de elaborarlo.

Así mismo, en visita realizada el 20 de junio del 2019 al Departamento de Informática, se realizó la siguiente consulta *"en el caso de que un equipo esté para darse de baja, pero funcione el disco duro o tarjeta, que procede?"*. Como respuesta, la señora Catalina Cabezas Bolaños; Jefe del Departamento de Informática señaló:

> **" se realiza el cambio con otra computadora igual , este cambio generalmente no se comunica al Almacén de Bienes a menos que ese Departamento lo haya reportado (si tiene número patrimonial) al Departamento de Informática."**

Concluye añadiendo la Jefatura de Informática:

> **"...pero estos casos son la excepción"**

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

De lo antes expuesto, las Normas de Control Interno para el Sector Público, señala en el apartado **4.1 Actividades de control**, señala lo siguiente:

> ***"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.***
> ***El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante."***

Por último, se remitió en el oficio DI-095-2019 a solicitud de esta Oficina de Fiscalización el registro de lo que está almacenado para dar de baja ubicado en la bodega del Departamento de Informática. Es importante indicar que dicho registro no se tenía el día de la visita y que se mencionó, que este se encontraba en proceso de elaboración por parte del funcionario Douglas Cubillo. En el registro remitido, no se identifica por quien fue elaborado y por quien fue revisado.

De lo anterior, se logra determinar que fuera del informe que se elabora por parte de ese Departamento y que es remitido al Almacén de Bienes, no se evidencia documentalmente mecanismos de control relacionados a la baja de activos informáticos.

Es importante mencionar; lo que las Normas de Control Interno para el Sector Público señalan en el apartado 4.4.1 sobre Documentación y registro de la gestión institucional, la cual fue mencionada anteriormente en el resultado 2.1.

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

Aunado a lo anterior, dichas Normas también mencionan lo siguiente, en el numeral 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones:

> ***"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2..."***

Así las cosas, no se evidencia actividades de control, como documentación que sustente que se mantiene un registro de activos informáticos para dar de baja, así como de piezas que son reemplazadas.

Al no existir información oportuna de bienes informáticos tanto para dar de baja o que sean reemplazados, se incrementa la falta de control, así como el riesgo en el manejo de dichos bienes.

2.5 Desarrollo de Sistemas durante el periodo 2018

Mediante oficio MCJ-AI-119-2019 se realiza consulta al Departamento de Informática sobre si se desarrolló algún software para alguna dependencia del MCJ, durante el periodo 2018 ya sea a solicitud de la Administración o bien por iniciativa de ese Departamento.

Como respuesta, se recibe oficio DI-072-2019 de fecha 28 de mayo del 2019, en el que la señora Catalina Cabezas Bolaños; Jefe del Departamento de Informática señala:

> ***"...Durante el año 2018 se trabajaron estos sistemas:***
> ***9.1.1. Sistema de Control de Proveeduría Institucional (SICOPI), solicitado por el anterior Viceministro de Cultura y una recomendación de un Estudio de Auditoria.***
>
> ***9.1.2. Sistema Institucional de Concursos internos (SICON), solicitado por el Sr. Daniel Campos para suplir una necesidad interna a partir de una recomendación de la Dirección General del Registro Civil para contar con un sistema que mantuviera actualizado un registro de elegibles.***
>
> ***9.1.3. Catalogo Archivístico Institucional Archivo Central (CAI) solicitado por el Sr Esteban Cabezas Bolaños como requerimiento del Archivo Central porque el control anterior era manual y colapso, adicionalmente es una disposición de la Dirección General del Archivo Nacional para sistematizar información. Este***

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

desarrollo está sustentado en el reglamento a la Ley del Sistema Nacional de Archivo, Decreto ejecutivo 40554 del 29 de junio de 2017, establece en el artículo 54....

9.1.4. Sistema de Registro de Solicitudes
9.1.4.1. Contamos con la versión para el Departamento de Informática, como se ha indicado en diferentes oportunidades, así como la
9.1.4.2. Implementación con mejoras para Servicios Generales del Sistema de Registro de Solicitudes
9.1.4.3. En el caso del Departamento de Informática está sustentado en la Ley de Control Interno y fue una donación inicial de la PGR..."

En cuanto al procedimiento establecido para determinar si se realiza o no, el desarrollo de un Sistema se indicó:

"Se adjuntó el documento "Propuesta para elaboración del Proceso de desarrollo de sistemas" que es la base para la elaboración del Procedimiento de Desarrollo de Sistemas."

En visita realizada el 12 de julio del año en curso al Departamento de Informática; al Área de Desarrollo de Sistemas, se consultó a la señora Sayra Rojas Ríos; funcionaria encargada de esa Área, sobre la información antes mencionada y se logró determinar lo siguiente:

- Los sistemas SICOPI (Sistema de control de solicitudes de la proveeduría Institucional) Y SICON (Sistema de concursos) se encuentran en funcionamiento actualmente al 100%?

Solamente el sistema SICON, ya que el SICOPI se encuentra en periodo de prueba.

- Cada cuanto tiempo se brinda el mantenimiento respectivo? Aportar la documentación que sustente que estos se realizan.

En la visita se mencionó que en el caso del SICOPI, está en periodo de prueba. En relación al SICON (sistema de concursos), se indicó que se hace a solicitud del Usuario, en este caso el Coordinador de Gestión de Empleo del Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos es el que solicita por correo al señor Johnny Hidalgo; funcionario del Área de Desarrollo de Sistemas atender los requerimientos que el Sistema va presentando. Como documentación se aporta correos electrónicos del señor Daniel Campos Blanco; Coordinador del Proceso de Gestión de Empleo, solicitando al funcionario de informática realizar modificaciones al sistema. Cabe mencionar que no se evidencia, ningún requerimiento de mantenimiento del sistema, sino de modificación de la información que este contiene.

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

- Como monitorea y brinda seguimiento el Área de Desarrollo de Sistemas los dos software?

Se indicó que para el periodo 2018, no se tiene ninguno.

- Si no existe un procedimiento para el área de Desarrollo de Sistemas, de qué manera se realizan las actividades de ese Proceso?

De acuerdo a lo manifestado por la señora Sayra Rojas Ríos; se realiza con la metodología de desarrollo, por medio de la documentación que ya conocía en otro lugar de trabajo.

- En la elaboración de los sistemas SICOPI y SICON, como interviene su Jefatura inmediata en el desarrollo de estos sistemas. Aportar la documentación correspondiente.

Se indicó que la Jefatura se reúne con todo el personal una vez al mes, para conocer la implementación de los sistemas, sin embargo no se aportó ninguna minuta de reunión, solo consta un informe realizado por la señora Rojas; pero este no adjunta el recibido por parte de la Jefatura.

- Existe algún expediente digital o físico, en el cual se incorpore toda la información desde que se originó los sistemas SICOPI y SICON hasta el respectivo seguimiento o monitoreo?

La señora Sayra Rojas Ríos; Encargada del Área de Desarrollo de Sistemas, manifestó que no se mantiene, que se implementará hasta el año 2019.

De lo anterior; en las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de información (N-2-2007-CO-DFOE), en el apartado 3.2 Implementación de software, se menciona:

> ***"..La organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos, para lo cual debe:***
> ***a. Observar lo que resulte aplicable de la norma 3.1anterior.***
> ***b. Desarrollar y aplicar un marco metodológico que guíe los procesos de implementación y considere la definición de requerimientos, los estudios de***

factibilidad, la elaboración de diseños, la programación y pruebas, el desarrollo de la documentación, la conversión de datos y la puesta en producción, así como también la evaluación post-implantación de la satisfacción de los requerimientos.
c. Establecer los controles y asignar las funciones, responsabilidades y permisos de acceso al personal a cargo de las labores de implementación y mantenimiento de software.
d. Controlar la implementación del software en el ambiente de producción y garantizar la integridad de datos y programas en los procesos de conversión y migración.
e. Definir los criterios para determinar la procedencia de cambios y accesos de emergencia al software y datos, y los procedimientos de autorización, registro, supervisión y evaluación técnica, operativa y administrativa de los resultados de esos cambios y accesos.
f. Controlar las distintas versiones de los programas que se generen como parte de su mantenimiento."

En la visita realizada el 12 de julio del año en curso, se procedió a verificar los sistemas SICOPI Y SICON, en compañía de la señora Sayra Rojas Ríos; Encargada del Área Desarrollo Sistemas.

A continuación se menciona lo observado:

a) SICON (sistema de concursos)

El Sistema se realizó a solicitud del Coordinador del Proceso de Gestión de Empleo del Departamento de Recursos Humanos y se implementó con el concurso CI-01-2018 MCJ. El Sistema permite mantener actualizado el registro de elegibles.

Las solicitudes de colaboración con el Sistema se realizan directamente con el Área de Desarrollo. Sobre la solicitud de mantenimiento, no se indicó cuantas veces se ha requerido al Departamento de Informática, sin embargo si se indicó que el sistema ha tenido mejoras.

b) SICOPI (sistema de control de solicitudes de la Proveeduría Institucional)

El sistema se originó por una recomendación efectuada por la Auditoría Interna, en el informe AI-019-2015 realizado en la Proveeduría Institucional. En la visita realizada la señora Karol Sanabria Rosales; Subproveedora señaló que el Sistema se encuentra en periodo de prueba y

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

se mantendrá así durante el periodo 2019, ya que se tiene programada la implementación de este hasta enero del 2020.

Actualmente, se trabaja con un Excel con la información necesaria de las solicitudes, según señala la señora Sanabria Rosales; la idea es que el Sistema tenga toda esa información y quedarse solo con el Sistema.

Por parte de la Proveeduría Institucional, se entregó una base de datos con los usuarios que puedan acceder a ese Sistema, aún no se ha realizado algún reporte para informática, debido a que se inició con las pruebas en el mes de Junio.

Una vez revisada la información aportada, se logra determinar que el Área de Desarrollo de Sistemas no cuenta con un proceso establecido y aprobado y tampoco con un procedimiento específico para establecer si se realiza o no el desarrollo de un sistemas; así como de un procedimiento que permita brindar mantenimiento de estos sistemas. Lo que se mantiene, es una propuesta que se encuentra desde octubre del 2018, elaborada por la Encargada del Área de Desarrollo de Sistemas.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, señalan en el **apartado 5.3 Armonización de los Sistemas de información con los objetivos**:

> ***"..La organización y el funcionamiento de los sistemas de información deben estar integrados a nivel organizacional y ser coherentes con los objetivos institucionales y, en consecuencia, con los objetivos del SCI.***
> ***La adecuación de tales sistemas a los objetivos institucionales involucra, entre otros, su desarrollo de conformidad con el plan estratégico institucional, y con el marco estratégico de las tecnologías de información, cuando se haga uso de estas para su funcionamiento..."***

Así mismo, es necesario que se cumpla lo señalado en las Normas de Control Interno para el Sector Público en los apartados 4.1 Actividades de control, el apartado 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; y 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; ya señaladas en los resultados anteriores.

Una vez expuesto lo antes mencionado, esta Oficina de Fiscalización logró determinar que se carece de mecanismos de control para los programas (software) desarrollados por el Departamento de Informática.

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

Al no disponerse, de controles generales de aplicación y de operación en los sistemas desarrollados, no se puede asegurar un grado de efectividad en la implementación de estos; y por lo tanto la exactitud de la información procesada y almacenada de la institución.

2.6 Incumplimiento de la Normativa

Mediante oficio DI-066-2019 de fecha 17 de mayo del 2019, suscrito por la señora Catalina Cabezas; indica lo siguiente respecto al marco normativo:

> ***"1- Marco Normativo :***
> ***-Departamento de Informática –Estructura aprobada***
> ***-Oficio DM-1475-2017..."***

Se procedió a evaluar algunos puntos de las **Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información** y del **Reglamento General para la Administración y Uso de las Tecnologías de Información y comunicación del Ministerio de Cultura y Juventud**, solicitando mediante oficio MCJ-AI-135-2019 a la señora Catalina Cabezas Bolaños; Jefe del Departamento de Informática, aportar la información y documentación respectiva. Como respuesta, se recibió oficio DI-087-2019 de fecha 14 de junio de 2019. Una vez revisada la información aportada, se logró determinar lo siguiente:

1. **Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE).**

a) 1.4.1 Implementación de un marco de seguridad de la información.

Como respuesta, ese Departamento señala lo siguiente:

> ***"Elaboración de la Política Integral de Seguridad de la información DI-PO-02-2014 Anexo 1.1***
> ***b. Creación de claves de usuario de acceso a la red de datos del CENAC***
> ***c. Configuración de Servidores con políticas de usuario y acceso especifico en la red CENAC***
> ***d. Adquisición del servicio Office 365, donde cada usuario puede resguardar su información en la nube"***

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

De lo antes expuesto, es necesario indicar que en visita realizada el día 20 de junio del 2019; la señora Catalina Cabezas Bolaños, señaló sobre todas las Políticas de Informática, que estas deben ser revisadas y ajustadas a las actividades actuales y a la realidad de la Institución, por lo tanto, no cumple como documentación que sustente la implementación de un Marco de Seguridad de la Información.

Al respecto, las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), señalan en el apartado 1.4.1 Implementación de un marco de seguridad de la información, lo siguiente:

> "
> ***a. Establecer un marco metodológico que incluya la clasificación de los recursos de TI, según su criticidad, la identificación y evaluación de riesgos, la elaboración e implementación de un plan para el establecimiento de medidas de seguridad, la evaluación periódica del impacto de esas medidas y la ejecución de procesos de concienciación y capacitación del personal.***
> ***b. Mantener una vigilancia constante sobre todo el marco de seguridad y definir y ejecutar periódicamente acciones para su actualización.***
> ***c. Documentar y mantener actualizadas las responsabilidades tanto del personal de la organización como de terceros relacionados..." (la negrita y el subrayado no corresponden al original)"***

b) 1.4.3 Seguridad física y ambiental

Se remite la siguiente información, sobre las medidas de protección que ese Departamento ha implementado sobre la seguridad física y ambiental de los recursos de TI, entiéndase el ingreso y salida de equipos, control de los servicios de mantenimiento, controles para el desecho y reutilización de recursos TI.

> ***"...Medidas de protección sobre la seguridad física y ambiental de los recursos de TI***
> ***1. Para el ingreso de equipos el proveedor entrega en Almacén de Bienes con los documentos de la compra***
> ***Anexo 2.1 Ingreso y salida de equipos***
> ***2. Salida de equipos se realiza una autorización de salida a los oficiales de seguridad, con copia al proveedor y se archiva***
> ***Anexo 2.2. boletas de Servicio de Mantenimiento de Proveedores***

Anexo 2.3. Política de disposición o eliminación de activos de tecnología
Anexo 2.4 Nota sin número de oficio de insumos Tecnológicos para dar de baja para el Señor Manuel Castro del Almacén de Bienes."

De la información aportada, se logró observar lo siguiente:

- Algunos de los oficios indicados que corresponden a la salida de equipo, se encuentran suscritos por la Secretaria en ese momento del Departamento de Informática, no por la Jefatura.
- Algunos de los oficios aportados no indican ningún número de oficio y algunos carecen de firma.
- Las boletas de servicio de mantenimiento, corresponden a las aportadas por parte de los proveedores que brindan garantía, no hay evidencia que ese Departamento mantenga alguna boleta de mantenimiento o servicio, elaborada por los funcionarios de ese Departamento, que permita documentar cada vez que se realiza algún mantenimiento en los Programas Presupuestarios o bien Órganos Desconcentrados.
- Se indica la Política DI-PO-07-2014, sin embargo como se ha mencionado anteriormente dichas políticas deberán ser actualizadas ya que indican una serie de procedimientos que no se encuentran elaborados por ese Departamento.

De lo anterior, es importante mencionar que las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), señalan en el apartado 1.4.3 Seguridad física y ambiental:

"...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:

Los controles de acceso a las instalaciones: seguridad perimetral, mecanismos de control de acceso a recintos o áreas de trabajo, protección de oficinas, separación adecuada de áreas.
La ubicación física segura de los recursos de TI.
El ingreso y salida de equipos de la organización.
El debido control de los servicios de mantenimiento.
Los controles para el desecho y reutilización de recursos de TI.

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

La continuidad, seguridad y control del suministro de energía eléctrica, del cableado de datos y de las comunicaciones inalámbricas.
El acceso de terceros.
Los riesgos asociados con el ambiente..."

Aunado a lo anterior, no hay documentación que evidencie los controles de acceso, si bien es cierto se aportó el documento Política DI-PO-07-2014, este se encuentra desactualizado; la información aportada en específico con la salida de equipo no reúne los mecanismos de control necesarios, y aparte del listado de bienes para dar de baja no se evidencia un control o registro que ese Departamento mantenga para la reutilización de los recursos de TI.

c) 1.4.4 Seguridad de las operaciones y comunicaciones

Mediante el oficio DI-087-2019 ese Departamento señala:

"...a. Protección de la información almacenada de cualquier tipo de medio fijo o removible.
Anexo 3.1: Política de uso y resguardo de la información DIP0-05-2014
Anexo 3.2: Política sobre el control de acceso a los recursos de tecnología DI-P0-06-2014.

b. Acceso de información, al software de base y de aplicación.
No

c. Mantenimiento y puesta en producción del software a las bases de datos y a las terminales y otros recursos de comunicación e infraestructura.
No

d. Control para los procesos de restauración
No porque no tenemos respaldo en cintas..."

Es necesario recalcar, que la norma es clara sobre la implementación de mecanismos de control, los cuales no se evidencian en la información aportada. De igual manera, a pesar de adjuntar las políticas informáticas descritas, la norma señala procedimientos no políticas, información que no fue suministrada por ese Departamento.

A continuación, se detalla lo indicado en las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), en el apartado 1.4.4 Seguridad de las operaciones y comunicaciones:

"...

a. ***Implementar los mecanismos de control que permitan asegurar la no negación, la autenticidad, la integridad y la confidencialidad de las transacciones y de la transferencia o intercambio de información.***
b. ***Establecer procedimientos para proteger la información almacenada en cualquier tipo de medio fijo o removible (papel, cintas, discos, otros medios), incluso los relativos al manejo y desecho de esos medios.***
c. ***Establecer medidas preventivas, detectivas y correctivas con respecto a software "malicioso" o virus..."***

d) 1.4.5 Control de acceso

Como respuesta, a la consulta sobre si existen controles de acceso a la información impresa, se indicó:

"..No."

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), en el apartado **1.4.5 Control de acceso**:

"La organización debe proteger la información de accesos no autorizados.

Para dicho propósito debe:

a. Establecer un conjunto de políticas, reglas y procedimientos relacionados con el acceso a la información, al software de base y de aplicación, a las bases de datos y a las terminales y otros recursos de comunicación.
b. Clasificar los recursos de TI en forma explícita, formal y uniforme de acuerdo con términos de sensibilidad.
c. Definir la propiedad, custodia y responsabilidad sobre los recursos de TI.
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.
f. Implementar el uso y control de medios de autenticación (identificación de usuario, contraseñas y otros medios) que permitan identificar y responsabilizar a quienes utilizan los recursos de TI. Ello debe acompañarse de un procedimiento que contemple la requisición, aprobación, establecimiento, suspensión y desactivación de tales medios de autenticación, así como para su revisión y actualización periódica y atención de usos irregulares.

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

i. Establecer controles de acceso a la información impresa, visible en pantallas o almacenada en medios físicos y proteger adecuadamente dichos medios.
j. Establecer los mecanismos necesarios (pistas de auditoría) que permitan un adecuado y periódico seguimiento al acceso a las TI.
k. Manejar de manera restringida y controlada la información sobre la seguridad de las TI."

e) 3.4 Contratación de terceros para la implementación y mantenimiento de software e infraestructura.

Ante consulta de esta Oficina de Fiscalización, sobre si se ha implementado algún Proceso de transferencia tecnológica que minimice la dependencia del Ministerio respecto de terceros contratados para la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica, se indicó:

"..No."

Al respecto, las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), señalan en el apartado 3.4:

"...La organización debe obtener satisfactoriamente el objeto contratado a terceros en procesos de implementación o mantenimiento de software e infraestructura. Para lo anterior, debe:
....
f. Implementar un proceso de transferencia tecnológica que minimice la dependencia de la organización respecto de terceros contratados para la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica."

f) 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica

Es importante recalcar, que en las visitas realizadas así como en los oficios remitidos por esta Auditoría Interna, no se evidenció ningún procedimiento mencionado en las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), así como un registro actualizado de sus componentes (hardware y software).

Ahora bien, como respuesta a la consulta si ese Departamento cuenta con algún registro de eventuales fallas de la plataforma tecnológica, se menciona:

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

"El registro que tenemos para el año en estudio es lo reportado en el Sistema, se adjunta la información. Anexo 6.1"

Se adjunta un reporte de fallas correspondiente al periodo 2018, del Sistema base de apoyo a solución de incidentes, Sistema que es parte de la Plataforma Tecnológica del Ministerio de Cultura y Juventud, dicho registro menciona las solicitudes realizadas por los diferentes usuarios, algunos relacionados con problemas de telefonía, internet, conexión de red entre otros. Recordemos que el sistema de incidentes no constituye toda la plataforma tecnológica sino que es parte de esta. Este tema se desarrolló en el resultado 2.2

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), señala en el apartado 4.2:

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

a) Establecer y documentar los procedimientos y las responsabilidades asociados con la operación de la plataforma.
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.
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.
e) Controlar la ejecución de los trabajos mediante su programación, supervisión y registro.
f) Mantener separados y controlados los ambientes de desarrollo y producción.
g) Brindar el soporte requerido a los equipos principales y periféricos.
h) Definir formalmente y efectuar rutinas de respaldo, custodiar los medios de respaldo en ambientes adecuados, controlar el acceso a dichos medios y establecer procedimientos de control para los procesos de restauración.
i) Controlar los servicios e instalaciones externos...."

g) 4.6 Administración de servicios prestados por terceros.

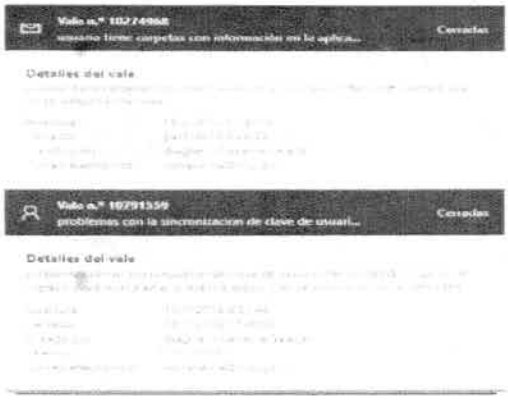
Ante consulta realizada por esta Auditoría Interna en el oficio MCJ-AI-135-2019, sobre los servicios prestados por terceros, la señora Catalina Cabezas Bolaños; suscribe el oficio DI-087-2019, indicando:

> ***"...a. existe algún procedimiento establecido?;***
> ***Anexo 7.1 Procedimiento MCJ-SA-GTIC-GOB-001 Acceso controlado a la Infraestructura Tecnológica, aprobado por la Comisión de Procesos.***
> ***b. ¿quién es el responsable de evaluar periódicamente la calidad y el cumplimiento de los servicios contratados?***
> ***c. No está definido***
>
> ***d. ¿Cada cuánto tiempo se realiza esa evaluación de calidad?***
> ***Cuando se realiza algún servicio se evalúa al finalizar el mismo. Anexo 7.2 imágenes de encuesta de servicio de Microsoft estas encuestas son virtuales."***

Una vez revisada la información se observa lo siguiente:

- El Procedimiento MCJ-SA-GTIC-GOB-001 Acceso controlado a la Infraestructura Tecnológica, aprobado por la Comisión de Procesos; se encuentra desactualizado, ya que posterior a su aprobación el Departamento de Informática inicio con la implementación del Sistema de Incidentes. Aunado a esto, el procedimiento incluye solo **dos actividades** relacionadas con acceso a terceros *"Configuración de acceso a servicios de usuario externo"* y *"Clasificar el tipo de acceso. Es un Acceso a Proveedores y/o terceros de TIC´s?"*.
- Se indica que no está definido quien es el responsable de evaluar periódicamente la calidad y el cumplimiento de los servicios contratados.
- No se da respuesta a la consulta ***"Cada cuanto tiempo"*** se realiza una evaluación de calidad, sino que se aporta imágenes de encuesta de servicio de Microsoft, encuestas virtuales. Dichas imágenes más que una evaluación parece ser una atención de solicitudes de soporte, como se observa a continuación:

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15



En la documentación aportada no se indicó los roles y responsabilidades, así como los procedimientos asociados con los servicios e instalaciones contratados a terceros.

Es necesario indicar, que las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), señalan en el apartado 4.6:

> ***"...La organización debe asegurar que los servicios contratados a terceros satisfagan los requerimientos en forma eficiente. Con ese fin, debe:***
>
> ***a. Establecer los roles y responsabilidades de terceros que le brinden servicios de TI.***
> ***b. Establecer y documentar los procedimientos asociados con los servicios e instalaciones contratados a terceros.***
> ***c. Vigilar que los servicios contratados sean congruentes con las políticas relativas a calidad, seguridad y seguimiento establecidas por la organización.***
> ***d. Minimizar la dependencia de la organización respecto de los servicios contratados a un tercero.***
> ***e. Asignar a un responsable con las competencias necesarias que evalúe periódicamente la calidad y cumplimiento oportuno de los servicios contratados..."***

2. Reglamento General para la Administración y Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación del Ministerio de Cultura y Juventud.

En relación al cumplimiento del Reglamento, se evaluó el Capítulo II. De los Órganos Administradores y Ejecutores Comité Gerencial de Informática, el Capítulo III Comisión Institucional de Sitios Web, y Capitulo IV Departamento de Informática y Unidades Auxiliares de Tecnologías de Información y Comunicación.

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

Mediante oficio MCJ-AI-135-2019, se solicitó al Departamento de Informática indicar si el Comité Gerencial de Informática y la Comisión Institucional de Sitios Web, estaban conformadas y activos en el periodo 2018. También se solicitó remitir las convocatorias y acuerdos tomados. Como respuesta se indicó en el oficio DI-087-2019, lo siguiente:

> **"En el 2018 no estaban conformados los CGT ni la CISW, fue hasta el 2019 que el despacho conformo el CGT pendiente de nombramiento la Comisión Institucional de Sitios Web."** (la negrita y el subrayado no corresponden al original)

Aunado a lo anterior, es necesario recalcar que el Reglamento se publicó en la Gaceta N°89 del 12 de mayo de 2017, sin embargo fue hasta el **29 de junio del 2018** que la señora Catalina Cabezas Bolaños; Jefe del Departamento de Informática realizó la gestión ante la señora Ministra, mediante oficio CGI-002-2018.

Llama la atención que la señora Cabezas Bolaños, indique que la Comisión Gerencial de Informática, no estaba conformada, si en el oficio CGI-002-2018 de fecha 29 de junio de 2018 remitido a la señora Ministra, ella misma menciona:

> ***"...En la actualidad está conformado por:***
> - ***Tatiana Camacho Rojas, representante del Despacho del Viceministerio Administrativo,***
> - ***Guadalupe Gutiérrez Aragón, representante del Departamento Financiero-Contable,***
> - ***Ana Isabel Padilla Duarte, representante de la Secretaria de Planificación Institucional y Sectorial***
> - ***Luis Alfaro Alvarado, coordinador del Comité***
> - ***Catalina Cabezas Bolaños***
> - ***Sayra Rojas Ríos experta en Desarrollo, ambos representantes del Departamento de Informática en calidad de asesores..."***

Se desprende de lo anterior que para el periodo 2018 dicha Comisión si estaba conformada, razón por la cual se debería tener las convocatorias y acuerdos tomados. Documentación que no fue facilitada por lo ya indicado antes.

El Reglamento señala en el **Artículo 6** las competencias que le corresponden al Comité Gerencia de Informática:

> ***"El Comité Gerencial de Informática constituye la instancia técnica de coordinación, entre el Ministro de Cultura y Juventud y el Departamento de Informática, cuya finalidad principal es brindar asesoría al primero en lo relativo a la administración del Sistema de Información Gerencial y de los recursos humanos,***

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

materiales y financieros que se destinen para su desarrollo, procurando maximizar las inversiones que se realicen en tecnología en beneficio de la institución. El jerarca institucional, tomará sus decisiones sobre esta materia, previo informe de este Comité."

De igual manera, el Reglamento indica los Fines del Comité Gerencial de Informática, en el artículo 8:

"...1-, Asesorar al nivel jerárquico superior, en la aprobación de los resultados de los estudios de factibilidad, del Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual de la función de informática y en la emisión de políticas relativas al Sistemas de Información Computarizados.
2-. Formular las especificaciones o guías de referencia para la elaboración del estudio preliminar de los diferentes proyectos que estén incluidos en el Plan Estratégico,
3-. Conforme los resultados del estudio preliminar citado, si se necesitara, el Comité elaborará un estudio de factibilidad, para la adquisición de hardware y software y para el desarrollo de nuevos Sistemas de Información Computarizados; definiendo con claridad su alcance y objetivos, Posteriormente preparará el informe correspondiente en conformidad con las especificaciones emitidas.
4-. Controlar y asegurar que el nuevo equipo sea contratado bajo criterios de oportunidad y con una relación adecuada de beneficio -costo."

Se proporcionó oficio DM-427-2019 del Despacho Ministerial de fecha 29 de marzo del 2019, en el cual se solicita a los Departamentos Financiero Contable y SEPLA asignar un representante para conformar el Comité Gerencial de Informática. Es así que mediante correo electrónico de fecha 03 de junio del 2019, la Jefatura del Departamento de Informática remite los nombres de quienes conforman actualmente dicha Comisión:

"...Tatiana Camacho Rojas Vice administrativo y preside la comisión
Sylvia Mora Zamora, SEPLA Secretaria
Jimmy Castillo Fernandez, Dpto. Financiero Contable
Luis Alfaro Alvarado enlace TI y yo."

En relación a la Comisión Institucional de Sitios Web; no consta ningún oficio por parte del Despacho Ministerial solicitando la conformación de este.

En lo que respecta, al periodo 2019 se solicitó mediante correo electrónico de 10 de julio del 2019, a la señora Sylvia Mora Zamora; Secretaría de esa Comisión remitir los acuerdos y minutas elaboradas. Como respuesta, se recibe correo electrónico de fecha 16 de julio de 2019, señalando lo siguiente:

"...Cronograma de reuniones realizadas durante el 2019.
8 de mayo (minuta aprobada)

4 de junio (minuta por aprobar)
2 de julio (se suspende por problemas de asistencia de varios miembros de la comisión)
6 de agosto
3 de setiembre
2 de octubre
5 noviembre
3 diciembre

- ***Acuerdos tomados por el Comité***
- ***Detalle en las minutas.***
- ***Minutas o actas que evidencie las reuniones realizadas.***
- ***Se adjuntan minutas CGI-01-2019 Y CGI-02-2019***
- ***Los seguimientos a los acuerdos del Comité.***
  Directriz CGI-03-2019. Circular Se adjunta."

Una vez revisada la información se logra determinar que las dos minutas aportadas carecen de las firmas respectivas y no señalan cuales funcionarios del Comité participaron en las reuniones.

Como se puede observar, desde su constitución en marzo del 2019, esa Comisión solamente se ha reunido dos veces.

Al respecto, el Reglamento es claro en indicar que dicho Comité deberá sesionar al menos una vez al mes:

> **"Artículo 12.-** ***De las Sesiones. El Comité sesionará de forma ordinaria, al menos una vez al mes en el lugar y hora que dicho órgano disponga.***
> ***Las sesiones extraordinarias se realizarán a solicitud del Presidente o de cualquiera de los integrantes del Comité; cuando la índole de los asuntos a tratar lo amerite. Sólo se discutirán y votarán, los asuntos específicamente convocados."***

De igual manera, se evidencio falta de cumplimiento a las Normas de Control Interno para el Sector Público, algunas de estas mencionadas a detalle anteriormente en este informe, como:

- **4.1. Actividades de Control**
- **4.5.1. Supervisión Constante**
- **5.6. Calidad de la Información**

Por otra parte, también se incumple la siguiente Norma:

- ***4.4. Exigencia de Confiabilidad y Oportunidad de la Información: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de***

calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.Las subnormas que se incluyen a continuación no constituyen un conjunto completo de las actividades de control que deba ser observado por la totalidad de las instituciones del sector público con ese propósito; por consiguiente, corresponde a los jerarcas y titulares subordinados determinar su pertinencia en cada caso y establecer las demás actividades que sean requeridas.

Además se incumple las siguientes Normas:

Normas sobre Sistemas de Información

- ***5.1 Gestión Documental: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.***

- ***5.5 Archivo Institucional: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. En todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos. Lo anterior incluye lo relativo a las políticas y procedimientos para la creación, organización, utilización, disponibilidad, acceso, confidencialidad, autenticidad, migración, respaldo periódico y conservación de los documentos en soporte electrónico, así como otras condiciones pertinentes.***

- ***5.6.1 Confiabilidad: La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.***

- ***5.6.3. Utilidad: La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.***

Como se puede observar, existe un incumplimiento de la normativa establecida en las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) y Reglamento General para la Administración y Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación del Ministerio de Cultura y Juventud.

Por lo señalado anteriormente, se incrementa el riesgo para la institución por no cumplir con las medidas de seguridad y protección de las operaciones que se realizan en materia de informática, debilitando el control interno aplicado en ese Departamento.

2.7 Aprobación Estructura en el Departamento de Informática

Mediante oficio MCJ-AI-116-2019 de fecha 14 de mayo de 2019, se solicitó al Departamento de Informática indicar cuál es la Estructura actual del personal que labora en el Departamento de Informática. Como respuesta, se recibe oficio DI-066-2019 de fecha 17 de mayo del 2019, suscrito por la señora Catalina Cabezas

Una vez realizada la revisión respectiva se concluye lo siguiente:

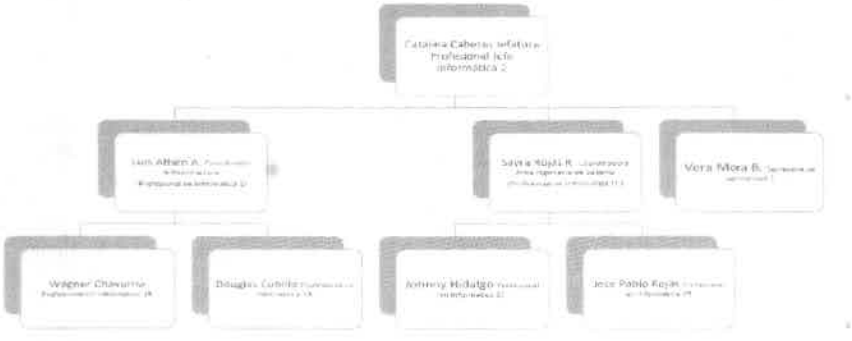
1. Mediante oficio DM-013-02 del 22 de enero del 2002 fue aprobada la estructura del Departamento de Informática, según documento remitido se indica en este la misión, visión y funciones.
2. En el oficio DM-1475-2017 de fecha 22 de noviembre del 2017, la señora Ministra brinda el aval para que se inicie el proceso de reestructuración del Departamento de Informática.
3. En la distribución remitida se establecen dos Coordinaciones, una del Área de Infraestructura Tecnológica y otra en el Área de Ingeniería de Sistemas

Distribución actual de Recurso Humano ubicado en el Departamento de Informática

Funcionario(a)	Clase	Especialidad	Cargo
Sandra Catalina Cabezas Bolaños	Profesional Jefe Informática 2	Informática y Computación	Jefatura
Vera Mora Badilla	Secretaria de Servicio Civil 1	No tiene	Técnico
Luis Guillermo Alfaro Alvarado	Profesional en Informática 2	Informática y Computación	Coordinador Área Infraestructura Tecnológica
Wagner Chavarría Salazar	Profesional en Informática 1B	Informática y Computación	Profesional
Douglas Cubillo Guevara	Profesional en Informática 1-A	Informática y Computación	Profesional
Sayra Rojas Ríos	Profesional en Informática 1C	Informática y Computación	Coordinadora Área Ingeniería de Sistemas
Johnny Alberto Hidalgo Rivera	Profesional en Informática 1C	Informática y Computación	Profesional
José Pablo Rojas Quirós	Profesional en Informática 1B	Informática y Computación	Profesional

4. En la nueva estructura propuesta para el 2019, se designa a cada una de esas Coordinaciones dos funcionarios subalternos.

Estructura del Departamento de Informática Propuesta para 2019



5. En el oficio DI-0017-2017 de fecha 17 de enero de 2017 se le comunica al señor Luis Guillermo Alfaro Alvarado, que asumirá funciones como Coordinador del Área de Infraestructura de ese Departamento. Cabe mencionar que dicho funcionario acepto de conformidad dicha funciones.
6. De igual manera en el oficio DI-0018-2017 de fecha 17 de enero del 2017, se comunicó a la señora Sayra Rojas Ríos que asumiría funciones de Coordinadora del Área e Ingeniería de Sistemas de ese Departamento, aceptando de conformidad dicha funciones.

7. Mediante hoja de traslado DI-038-2019 de fecha 25 de febrero de 2019, se le comunicó de los oficios DI-017-217 y DI-018-2017 al Departamento de Recursos Humanos con el fin de que estos se incorporaran al expediente de dichos funcionarios.

Aunado a lo anterior, esta Oficina de Fiscalización solicitó en oficio MCJ-AI-120-2019 de fecha 27 de mayo del año en curso, al Departamento de Planificación del Ministerio de Cultura y Juventud, información sobre el análisis que se realiza sobre la estructura de ese Departamento.

Como respuesta, se recibe oficio SEPLA-601-185-2019 de fecha 29 de mayo de 2019 que se indica:

> ***"...actualmente dadas las restricciones establecidas mediante el Decreto Ejecutivo 41162-H que establece, "Únicamente serán aprobadas las reestructuraciones dentro de Ministerios, Órganos Desconcentrados y entidades cubiertas por el ámbito de la Autoridad Presupuestaria, cuyo propósito sea hacer más eficiente la gestión del Estado, siempre que no impliquen la creación de plazas adicionales, reasignaciones de puestos, así como nuevos gastos"; dado lo anterior, el estudio de estructura del Departamento de Informática estaría entre los alcances de dicha directriz, por lo que no será tramitado hasta tanto no se modifique dicha directriz."*** (el subrayado y la negrita no corresponden al original)

Así mismo, se realizó consulta al señor Dennis Portuguez Cascante; Viceministro Administrativo en el oficio MCJ-AI-125-2019, solicitando indicar si en los estudios de reestructuración o reorganización interna de los diferentes departamentos del Ministerio de Cultura y Juventud, es posible que se establezcan Coordinaciones en los procesos de los departamentos e inclusive se asignen nuevas funciones a los funcionarios de esas Coordinaciones, a pesar de que se encuentre en proceso de análisis.

Como respuesta, se recibe oficio DVMA-582-2019 de fecha 04 de junio de 2019 señalando lo siguiente:

> ***"Con respecto a los estudios de reestructuración o reorganización interna de los diferentes departamentos del Ministerio de Cultura y Juventud, es importante indicar que estos estudios se realizan conforme a lo dispuesto por el MIDEPLAN, quien es el ente rector en esta materia, previa revisión y aprobación por parte de la Secretaría de Planificación de este Ministerio. En cuanto a la asignación de tareas o actividades a puestos de supuesta coordinación se debe realizar en apego a lo establecido en la norma respectiva, en tal caso lo que procede es la aprobación previa de este Despacho y el análisis de factibilidad por parte del Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos. Es importante indicar que actualmente no se están realizando este tipo de trámites, debido a las restricciones contempladas en la Directriz N°98-H y sus reformas. "***

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

Es necesario indicar, que si bien el Departamento de Informática ha establecido Coordinaciones en cada Proceso; actualmente no se encuentra aprobada la estructura propuesta en la cual se incluye esas Coordinaciones.

Con respecto a lo anterior, el Decreto Ejecutivo 41162-H, establece lo siguiente sobre reestructuraciones:

> ***"Únicamente serán aprobadas las reestructuraciones dentro de Ministerios, Órganos Desconcentrados y entidades cubiertas por el ámbito de la Autoridad Presupuestaria, cuyo propósito sea hacer más eficiente la gestión del Estado, siempre que no impliquen la creación de plazas adicionales, reasignaciones de puestos, así como nuevos gastos".***

Así mismo, las Normas de Control Interno para el Sector Público señalan en el apartado 2.5 Estructura Organizativa, lo siguiente:

> ***"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."***

Por último, ante consulta de esta Auditoria Interna sobre uno de los Procesos descritos por la Jefatura del Departamento de Informática, al señor Estaban Cabezas Bolaños; funcionario de la Comisión Institucional de Procesos y Procedimientos menciona:

> ***"Con respecto a su consulta, le aclaro que al aprobarse el procedimiento el proceso asociado que había en ese momento era Gobierno de TIC´s. Posteriormente en la sesión 024-2017 se hace una modificación, y ese proceso se convierte en un subproceso. Eso se toma por el acuerdo 2 de esa sesión:***
>
> ***Acuerdo No. 2. Comunicar a la señora Catalina Cabezas Bolaños, Jefe del Departamento de Informática, que la Comisión Institucional de Procesos y Procedimientos del Ministerio de Cultura y Juventud incorpora en el mapa de procesos institucional, dentro del macro proceso Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicación" el proceso Plataformas Tecnológicas, incluyendo los siguientes subprocesos: Gobierno de TIC´s con el producto Plataformas tecnológicas de comunicación segura; Infraestructura tecnológica y de comunicación con el producto Infraestructura tecnológica y de comunicación en***

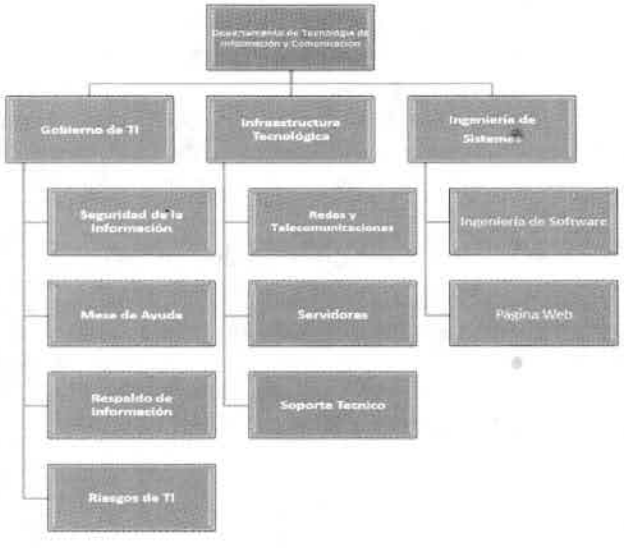
funcionamiento y Sistemas de Información con el producto Sistemas de información implementados y en funcionamiento. Acuerdo Firme. ----------"

De manera, que en este momento, los procesos y sub procesos del Departamento de Informática se visualizan como se indica en el siguiente cuadro:

Macroprocesos	Procesos asociados	Subprocesos	Lista de Procedimientos / Instructivos
Gestión de tecnología de la información y comunicación	Plataformas Tecnológicas	Gobierno de TIC´s	Acceso controlado a la Infraestructura Tecnológica
		Infraestructura tecnológica y de comunicación	Soporte técnico a la Infraestructura Tecnológica
		Sistemas de Información	

Producto/Servicio	Actores	Codificación
Acceso efectivo y seguro a la infraestructura tecnológica	Departamento de Informática Dependencia usuaria Tercero o proveedor	MCJ-SA-GTIC-GOB-001
Equipo tecnológico en óptimas condiciones	Departamento de Informática Proveedor Usuario	MCJ-SA-GTIC-INF-001

Cabe mencionar, que en la información aportada por el Departamento de Informática en el Manual de Funciones 2018 se indica el siguiente esquema de los procesos de ese Departamento:



Como se puede observar, la Comisión habla de Subprocesos y por otra parte el Departamento de Informática en el Manual de Funciones los describe como Procesos de ese Departamento.

Es necesario que el Manual de Funciones en el cual se describen los Procesos, sea actualizado de acuerdo a lo que ha señalado la Comisión Institucional de Procesos y Procedimientos.

Debido a las limitaciones existentes por las directrices emitidas por el Gobierno Central, no es posible dotar al Departamento de Informática de la estructura idónea, además de que la estructura propuesta por ese Departamento aún no ha sido aprobada por SEPLA.

Al no contar con una estructura adecuada y suficiente, el desarrollo de las actividades que debe atender el Departamento de Informática se encuentra limitado, ocasionando un debilitamiento al Sistema de Control Interno.

2.8 Inexistencia de Procesos Administrativos

Mediante oficio DI-071-2019 de fecha 28 de mayo del 2019, suscrito por la señora Catalina Cabezas; Jefa del Departamento de Informática, ante consulta realizada sobre cuáles son los procedimientos del Proceso Administrativo que ejecuta el Departamento de Informática, detalló las actividades de dichos procedimientos que corresponden a cada Proceso de ese Departamento,(Gobierno TI, Infraestructura Tecnológica y Área de Ingeniería de Sistemas), indicando:

> ***"...En la actualidad nosotros realizamos algunas tareas de procedimientos Macro Institucionales, por ello no tenemos procedimientos de Compras, Gestión Documental, Gestión Financiera y Presupuestaria, entre otros. Los procesos, procedimientos o instructivos sustantivos de la gestión de este Departamento, deben ser definidos por los integrantes de las áreas en acompañamiento con un integrante de la Comisión, posterior a la elaboración del mismo se traslada a la CIPP para su análisis revisión aprobación y/o recomendaciones."***

Aunado a lo anterior, señala en el punto "Otros Procedimientos":

> ***"...No tenemos procedimientos o instructivos oficializados por la Comisión Institucional de Procesos y Procedimientos. Se ha trabajado el proceso de Desarrollo el cual no se ha concluido y están pendiente instructivos varios los cuales hay que trasladar al formato oficial de la CIPP"***

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

Como se puede observar, no existe un Proceso Administrativo y por consiguiente procedimientos administrativos definidos en las operaciones realizadas en el Departamento de Informática; si bien es cierto que esa unidad ejecuta en su mayoría operaciones técnicas, para el desarrollo de éstas es necesario contar con procedimientos administrativos que brinden soporte a esa Gestión.

De acuerdo a la revisión efectuada ese Departamento carece de documentación, como por ejemplo:

- Procedimiento para la preparación del Plan Anual de Trabajo.
- Procedimiento para la formulación del Presupuesto
- Procedimiento para las compras y contrataciones
- Procedimiento para la elaboración y trámite de Oficios.
- Procedimiento de recepción trámite y archivo de Correspondencia, entre otros.

De acuerdo a lo que señala el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, en el documento denominado "Guía para el Levantamiento de Procesos", se entiende por un Proceso, Procedimiento y Actividad, lo siguiente:

> ***"Se entiende por proceso al conjunto de procedimientos que se encuentran interrelacionados y se desarrollan cronológicamente para la consecución de objetivos, un procedimiento consiste en la descripción de un ciclo de operaciones o tareas necesarias para ejecutar un trabajo, estos generalmente se refieren a labores de varios funcionarios, desarrolladas en sectores distintos. Son establecidos para asegurar el tratamiento uniforme de las operaciones necesarias para producir un bien o servicio. Un procedimiento indica cómo proceder en una situación concreta. Y por último una actividad es el conjunto de operaciones o tareas afines y coordinadas que una persona o entidad debe realizar para cumplir con las funciones que le han sido asignadas..."***

Es importante indicar, que a pesar de que el Departamento de Informática no tiene elaborado ni documentado ningún Proceso y Procedimientos Administrativos, se realizan actividades y tareas que pueden ser identificadas como parte de estos. Ejemplo de ello es la elaboración y trámite de los oficios, documentos necesarios para la ejecución de las diversas tareas en ese departamento, así como la custodia del archivo entre otras.

Por otra parte, ese Departamento indicó que realizan algunas tareas de procedimientos Macro institucionales como Compras con la Proveeduria Institucional, Gestión Documental, Gestión Financiera y Presupuestaria.

Por lo anterior, se procedió a revisar el procedimiento de "Gestión Documental", el cual se encuentra en la página del Ministerio de Cultura y Juventud. Una vez revisado, se logra verificar que en el procedimiento descrito no interviene el Departamento de Informática.

De igual manera, se procedió a verificar el procedimiento "Gestión Financiera y Presupuestaria". Sin embargo, este no se localizó en la página del Ministerio de Cultura y Juventud.

De lo anterior, es importante mencionar que el señor Dennis Portuguez Cascante; Viceministro Administrativo señala en el oficio DVMA-582-2019 de fecha 04 de junio del 2019:

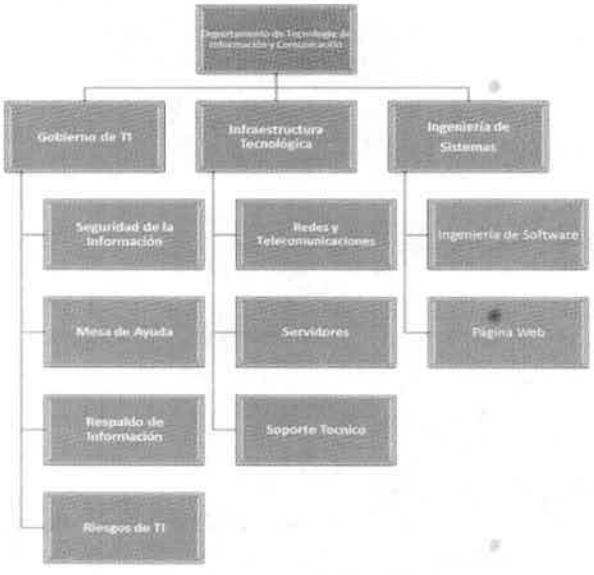
> ***"El Departamento de Informática es el responsable de la ejecución de los recursos asignados en la partida 5.01.05 "Equipo y Programas de Cómputo", asignado al Programa 749. En lo que respecta al resto de los programas y órganos desconcentrados que no cuentan con un profesional en informática, el Departamento de Informática de este Ministerio otorgan una autorización técnica de acuerdo a las necesidades que presenten. Para establecer el monto que se va a asignar, se toma en consideración el monto estimado en el anteproyecto de presupuesto por el Departamento de Informática y el monto del presupuesto que se le asigne al Ministerio, según las posibilidades de asignación de recursos que se presenten."***

Por lo anterior, le corresponde al Departamento de Informática elaborar el procedimiento que se refiere a la ejecución de su presupuesto asignado, identificando las actividades que se realizan para la asignación presupuestaria de cada compra. También es conveniente que el Departamento de Informática elabore un procedimiento, en el cual se establezcan las actividades que ejecuta ese Departamento cuando se requiere de la compra de equipo informático para los Departamentos que conforman el Ministerio de Cultura y Juventud, puntualmente en lo que corresponde a las especificaciones técnicas.

Para esta Oficina de Fiscalización es imposible evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos cuando el Departamento de Informática no cuenta con estos.

Por otra parte, en relación a los Procesos técnicos de ese Departamento se recibió oficio DI-066-2019 de fecha 17 de mayo del 2019, en el cual se adjunta el documento denominado "Procesos y Manual de Funciones". En el apartado de Procesos se indica los siguientes:

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15



Cabe mencionar, que actualmente la Comisión Institucional de Procesos y Procedimientos solamente ha aprobado dos procedimientos en el Departamento de Informática, los cuales se detallan:

- MCJ-SA-GTIC-GOB-001 Acceso controlado a la Infraestructura Tecnológica. Según indica corresponde al Proceso de Gobierno de TIC´s.

- MCJ-SA-GTIC-INF-001 Soporte Técnico a la Infraestructura Tecnológica. Según indica corresponde al Proceso de Infraestructura Tecnológica.

Ambos procedimientos, según verificación realizada deberán ser actualizados, ya que estos fueron elaborados previamente, antes de la implementación del Sistema de incidentes. Este tema se ampliará en el apartado de Control Interno.

Así mismo, las Normas de Control Interno para el Sector Público señalan en el apartado 4.2, que las actividades de control deben reunir entre otros, el siguiente requisito:

> ***"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."***

Una ausencia de Procedimientos Administrativos, así como la documentación relacionada a las actividades de control que corresponde, son la principal causa de lo que se determinó en el presente resultado.

Al no documentarse adecuadamente las actividades que se realizan en el quehacer de la gestión institucional, específicamente en el Departamento de Informática, se incrementa la posibilidad de ocurrencia de eventos que se contrapongan al cumplimiento de los objetivos de ese Departamento y que por ende podría repercutir negativamente en la Gestión Institucional.

2.9 Falta de Mecanismos de Supervisión

Mediante entrevista de Control Interno, la Jefatura del Departamento de Informática, señala que si hay supervisión directa e indirecta para los funcionarios que laboran en ese Departamento, y que esta se realiza sobre los siguientes controles existentes entiéndase:

> ***"...1. Sistema de control de Incidentes***
> ***2. POTI 2019 que se genera a partir de las expectativas del desempeño de cada funcionario de este Departamento***
> ***3. Hoja de control de salidas***
> ***4. Correo informatica@mcj.go.cr..."***

Tal y como se logró determinar, estos controles carecen de información oportuna, y eficiente ya que estos no contienen información exacta, precisa ya que en algunos casos no se indicaba el grado de cumplimiento de esas actividades y en otras de estas se menciona "en proceso", siendo esas actividades del año anterior.

En relación a los informes, se debe aclarar que no se aportaron todos los documentos del periodo 2018, ya que no se evidencia información de informes realizados por los encargados de los procesos, de Infraestructura Tecnológica y Desarrollo de Sistemas, ahora bien en el caso del encargado de Infraestructura Tecnológica se aportaron correos electrónicos no así, un informe como tal.

De igual manera, los correos electrónicos aportados solo evidencian consultas, solicitudes de ayuda con información, remisión de información, no así una supervisión constante por parte de la Jefatura.

Mediante oficio MCJ-AI-126-2019 de fecha 31 de mayo de 2019, se solicitó a la Jefatura ampliar información sobre lo siguiente:

"En relación a la Supervisión se aportaron diversos correos electrónicos en los cuales se solicita información, colaboración y atención de solicitudes entre otros. Cabe mencionar que en el caso del funcionario Jose Pablo Rojas no se aportó ninguna información. Aunado a esto, se realiza consulta sobre si además de los correos electrónicos esa Jefatura mantiene otro tipo de documentación, que pueda evidenciar dicha supervisión a sus subalternos."

Como respuesta, ese Departamento indicó en el oficio DI-080-2019:

"...7. Supervisión aportada por correos electrónicos
7.1 Se apoya en la coordinación con las personas servidoras coordinadoras de áreas, así como en el Sistema para la solución de incidentes."

Tal como se puede observar, no se aporta nueva información relacionada a la supervisión de esa Jefatura hacia sus subalternos.

En relación a lo que manifestaron los Encargados de Área de ese Departamento sobre si existe supervisión y si hay evidencia, se indicó:

Funcionario	Entrevista Control Interno
A	*La supervisión ejercida va enfocada **sobre la distribución de las tareas que se desarrollan en el acontecer diario** tanto de los reportes emitidos por los usuarios, como de las labores asignadas a cada uno de los funcionarios supervisados. Esta supervisión se realiza en coordinación constante con la Jefatura de TI.* **Evidencia de Supervisión** *Con el mismo control de incidentes que se reciben a través de la Secretaría del Departamento, donde son ubicados en el sistema, luego pasan por las coordinaciones para ser asignados a quien corresponda, y el mismo sistema genera un correo electrónico que le avisa que le fue asignado un caso, es de aquí **donde se monitorea quienes tienen incidencias pendientes, además con el control cruzado que existe en el cuaderno de anotaciones q**ue se le pidió a la compañera de secretaría que lleve paralelo al sistema, esto con el fin de poder indicarle al responsable del incidente que tiene que hacer el caso o en su defecto cerrarlo, lo que conlleva a una descripción de lo que se realizó para llegar a una solución o si tuvo que ser escalado a otro compañero. La base de datos del control de incidentes es la evidencia de los controles ejercidos.*
B	*Mediante el Sistema de Resolución de Incidentes existen reportes. Así como apoyo colaborativo al ser tan pocos.*

	Evidencia de Supervisión ***http://201.195.253.53/INCIDENTES/frm_login.aspx*** *por medio del Sistema de Resolución de Incidentes, al que se les entrego usuario para su acceso o bien por correo electrónicos.*

Como se puede observar, los funcionarios indican que mediante el sistema de incidentes se ejerce una supervisión constante, sin embargo mediante oficio MCJ-AI-126-2019, se le solicito a la Jefatura de Informática indicar si ese sistema permite que la Jefatura realice alguna revisión y que esta quede registrada, con oficio DI-080-2019, la señora Catalina Cabezas indicó que no lo permite.

Aunado lo anterior, ante consulta si el sistema mantiene una bitácora de control, se indicó:

> ***"...Esta funcionalidad no venía incluido en el código de donación de la Procuraduría General de la República."***

Tal y como se puede observar, no existe evidencia que permita verificar que se realice una supervisión constante en el Sistema. Ahora bien, es importante mencionar que la supervisión se debe ejercer en todas las actividades que se realizan y no solo en la atención de solicitudes, ya que no consta evidencia que esa Jefatura supervise el desarrollo de las actividades que realizan los funcionarios, a pesar de que se remitan correos electrónicos solicitando información o bien remitiendo información, estos solo evidencian las revisiones efectuadas por la Jefatura o bien por los Encargados de Área, no así la supervisión.

Es necesario recalcar que las revisiones y la supervisión son dos actividades diferentes, la supervisión se debe ejecutar sobre cada paso en los procesos, transacciones y operaciones, desde el momento en que se inicia hasta que concluya; inspeccionando los trabajos realizados por otros, con el fin de obtener un proceso de control y seguimiento y claro está, que las revisiones son parte de las muchas actividades que se pueden encontrar dentro de la supervisión pero que no lo es todo.

La supervisión implica que las Jefaturas estén presentes en todo el proceso y operación desde el momento que inicia hasta que se concluya, y que no se puede reducir solamente a comunicar o revisar a los subalternos.

Por otra parte, en las entrevistas aplicadas a los funcionarios de ese Departamento, se hizo la consulta sobre si existía supervisión por parte de los Encargados de Área hacia ellos, a continuación sus respuestas:

Funcionario	Entrevista Control Interno
	Área de Infraestructura Tecnológica
A	*Si, con el Sistema de Incidencias se mantiene una supervisión constante porque por cada caso que se atiende hay que hacer un cierre, que también es medido por tiempos dependiendo de la complejidad y que mensualmente se revisa si todos los casos fueron cerrados o si hay incumplimiento en alguno.* **Evidencia de Supervisión** *Si, en el sistema queda registrado el proceso de atención de cada incidente y* ***mensualmente la jefatura extrae un reporte por funcionario para verificar que todos los casos abiertos hayan sido realizados y cerrados****. Puede consultar en la página: http://128.0.0.134/INCIDENTES/frm_login.aspx ya que todo se maneja por medio electrónico para evitar el consumo innecesario de papel.*
B	*Si, cada uno de nosotros debemos acceder y atender y cerrar los incidentes en un tiempo prudencial,* ***además de que los Coordinadores y la Jefatura tienen acceso y pueden visualizar los incidentes pendientes de cada uno.*** ***No, porque la revisión se realiza verbalmente o en revisión del sistema de resolución de incidentes y el cuaderno*** *que lleva la compañera Vera Mora; pues ella registra diariamente los incidentes como un control cruzado.*
	Área de Desarrollo de Sistemas
C	*Si considero que dentro del proceso de Ingeniería en Sistemas se mantiene supervisión constante. En el proceso de Ingeniería de Sistemas al existir roles de acompañamiento técnico y roles de programación,* ***se debe ejercer supervisión técnica informática con respecto a los proveedores o terceros que desarrollan para la institución****. .*

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

	Evidencia de Supervisión *En cuanto al desarrollo interno, el Coordinador del Proceso, corrige o valida **mediante correo electrónico** luego de **revisión del producto** informático desarrollado. (Correo hacia Daniel Campos), En cuanto a desarrollo de terceros la coordinadora del proceso hace las observaciones técnicas informáticas a los proveedores o usuarios dueños del producto informático. Ver Anexo III.*
D	*Si, la supervisión se lleva a diario ya que el coordinador revisa el estatus de los casos reportados y asignados en el sistema (casos pendientes de cerrar).* **Evidencia de Supervisión** *A razón de la falta de personal, el coordinador se tienen que poner a realizar tareas como todos nosotros y **por medio del sistema de incidentes el verifica que mi trabajo esté al día con respecto a lo asignado y al control cruzado que lleva la compañera Vera Mora a quien le reporto los casos cerrados**.*

Como se puede observar, en su mayoría los funcionaros señalan que existe una supervisión constante, refiriéndose a sus actividades, a revisiones y al Sistema de Incidencias, sin embargo, el Sistema no permite documentar y evidenciar esa supervisión.

Ahora bien, es claro que el Sistema permite realizar revisiones, ya que todos tienen acceso al mismo, pero como se mencionó anteriormente y lo indicó la Jefatura de ese Departamento no permite registrar las revisiones efectuadas por esta, y tampoco se lleva una bitácora de control que permita revisar y observar el desarrollo de las actividades que realizan los funcionarios que tienen a cargo.

Tal y como se menciona, la supervisión se debe realizar sobre el desarrollo de las actividades que se realizan en el proceso, y no así revisar el producto final, que en este caso sería el cierre del incidente.

La supervisión implica la acción de inspeccionar, controlar, ya sea un trabajo o una actividad siempre ejercida por un superior ampliamente capacitado, para tal efecto no existe evidencia documental que la Jefatura o los Encargados de Área realicen una supervisión constante en el desarrollo de las actividades que se realizan en ese Departamento.

Es claro que, el Sistema de Incidentes es una herramienta que permite atender en orden las solicitudes del servicio requerido, y que aún se encuentra en un proceso de desarrollo y mejora, sin embargo; en este momento no muestra o registra si la Jefatura supervisa a los funcionarios en el proceso de atención de esas actividades. Esto no exime a la Jefatura, ni a los encargados de Área; de establecer los controles necesarios para la respectiva supervisión ante la carencia del Sistema.

Por otra parte, se recibe oficio DVMA-582-2019 de fecha 04 de junio de 2019, suscrito por el señor Dennis Portuguez Cascante; Viceministro Administrativo y Jefe inmediato de la señora Catalina Cabezas Bolaños, señalando sobre el tema de la supervisión lo siguiente:

> ***"...Para el tema de supervisión se llevan a cabo reuniones de seguimiento para conocer el estado y avance de las contrataciones relacionadas con la compra de hardware y software del Programa 749"***

De lo anterior, no se proporcionó ninguna documentación que evidencie que se realizaron dichas reuniones, así como que ese Despacho mantenga algún tipo de control para supervisar el desarrollo de las actividades que realiza el Departamento de Informática.

Se realizó consulta mediante correo electrónico de fecha 09 de julio del 2019 a la señora Catalina Cabezas Bolaños; sobre las reuniones realizadas por ese Despacho durante el 2018, así mismo se solicitó las minutas de estas. Como respuesta, en correo electrónico se indica:

> ***"El año pasado me reuní con Dennis muchas veces para tratar temas varios pero no tengo minutas de las reuniones solo algunas anotaciones personales."***
> (la negrita y subrayado no corresponde al original)

Recordemos que las Normas para el Sector Público, en el apartado 4.5.1 señalan sobre Supervisión Constante, lo siguiente:

> ***"... El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al Sistema de Control Interno, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos..."***

Las actividades administrativas y técnicas carecen de mecanismos de supervisión y de herramientas que sustente un mejor accionar en materia de control interno, así como que facilite entre otras cosas la supervisión que se ejerce en diferentes áreas.

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

La ausencia de supervisión provoca el debilitamiento del control interno y podría ocasionar que no se alcancen los objetivos propuestos a nivel institucional, en este caso particular el desarrollo adecuado y eficiente de las actividades realizadas por el Departamento de Informática, aumentando la posibilidad de error en las operaciones realizadas.

2.10 Suficiencia y Validez del Control Interno

Esta Oficina realizó Entrevista de Control Interno a la señora Catalina Cabezas Bolaños; Jefe del Departamento de Informático, a continuación se detalla:

1. **Mecanismos de Control**

a) Sistema de control de Incidentes

Una vez consultada a la señora Catalina Cabezas Bolaños; Jefe del Departamento de Informática sobre el Sistema de Incidentes, se recibe el oficio DI-080-2019, señalando ante la consulta si ese Sistema permite que la Jefatura realice algún tipo de revisión y esta quede registrada, que el mismo no lo permite.

En relación a si el Sistema mantiene alguna bitácora de control, se menciona:

> ***"Esta funcionalidad no venía incluido en el código de donación de la Procuraduría General de la República"***

Es importante mencionar, que si bien el Sistema no permite evidenciar y registrar los controles necesarios para que la actividad que se realice sea eficiente y eficaz, es importante que ese Departamento implemente mecanismos de control que puedan evidenciarse mediante registros o bitácoras, documentos que esa Jefatura puede mantener paralelo al Sistema, ya que no es válido para ese Departamento señalar que porque el Sistema no lo incluye, estos no se evidencian.

b) POTI 2019 que se genera a partir de las expectativas del desempeño de cada funcionario de este Departamento

En relación al **POTI** que corresponden a las expectativas del desempeño, en el oficio DI-071-2019 se indica que se anexa el POTI 2018, sin embargo una vez revisado el documento el periodo de evaluación señalado corresponde al 2017. Cabe mencionar, que en algunas de las expectativas no se indicó el grado de cumplimiento o bien se menciona como en "proceso".

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

Se realizó consulta mediante oficio MCJ-AI-126-2019 de fecha 31 de mayo de 2019, de lo siguiente:

> ***"Así mismo, sírvase indicar las razones por las cuales algunas de las expectativas aún se mantienen en proceso de cumplimiento y en algunas otras no se indica en qué estado se encuentra, siendo que estas corresponden al periodo del 2018."***

Se recibe el 07 de junio del año en curso, oficio DI-080-2019, sin embargo en ese documento no se aportó ninguna información al respecto.

c) Hoja de control de salidas

En relación a la hoja de control de salidas, falta información de horas de entrada y salida, no se indica por quien es elaborado el control ni por quien es revisado aunado a esto se evidenció en la casilla de observaciones algunos espacios vacíos así como indicación de "asuntos varios" lo cual no permite determinar qué asunto se atendió en esas salidas.

En la entrevista de Control Interno la jefatura señala sobre los controles antes descritos:

> ***"...Cada uno de estos controles evidencia la aplicación de la normativa."***

En relación a lo anterior, no se indica a cual normativa se refiere.

Sobre las acciones que se realizan para, mantener una estructura de Control Interno, se indicó:

> ***"...Reuniones de departamento conversaciones personales con cada funcionario, envío de correos electrónicos y oficios, así como la revisión de la actividad en el sistema de Incidentes. Así mismo, con la definición de coordinadores en las dos áreas del Departamento, procuro canalizar con ellos el trabajo a realizar para que fortalezcan la estructura jerárquica, y por semana nos reunimos por lo menos una vez para revisar la planificación..."***

No se aportó ninguna minuta que evidencie las reuniones descritas, ni tampoco de las revisiones que se realizan de la actividad en el sistema.

2. **Actividades de Control:** En visita realizada el 10 de junio del 2019 , se solicitó al señor Luis Alfaro Alvarado, aportar la documentación indicada en el procedimiento **MCJ-SA-GTIC-INF-001 Soporte Técnico a la Infraestructura Tecnológica** la cual fue revisada por esta Auditoría Interna , a saber:

- En el procedimiento se indica Clasificar la solicitud de acuerdo a la Política de Gestión de Soporte Técnico, indicando en la casilla de observaciones *"Ver DI-PO-01-2014 Política de Gestión de Soporte Técnico."* Sin embargo, al consultar al señor Alfaro Alvarado; sobre a qué se refiere con esa clasificación, señaló en la Política antes mencionada que no es tan específica como el Sistema de asignación de Incidentes, claro está que la Política se elaboró primero antes de oficializar el Sistema de Incidentes, el cual se comunicó a todo el Ministerio de Cultura mediante circular DI-0145-2018 de fecha 05 de diciembre del 2018.

- **Boleta de Servicio:** según el procedimiento esta debería indicar contratación, número de factura y número de garantía. La boleta proporcionada no presenta número de contratación, tampoco número de factura. Si se señala un número de referencia, sin embargo se desconoce si se refiere al número de garantía. Cabe mencionar, que se aportó también correo electrónico del periodo 2019 en el cual un funcionario de Informática solicita a un proveedor soporte por garantía del producto ESET comprado por Patrimonio que de igual manera carece de la información que señala el procedimiento.

- **Informes de mantenimiento preventivo**: se remite por correo electrónico, los siguientes documentos "Plan de Inventario de Hardware y Software" año 2017, "Plan de Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura Tecnológica CENAC 2017", "Plan de Instalación Eset End Point Security 6 del año 2017". No se aportó evidencia de ningún informe de mantenimiento preventivo del año 2018.

- **Boleta para baja de equipo:** En el procedimiento descrito se indica, completar la boleta para baja de equipo, dicha boleta es proporcionada por el Almacén de Bienes, y en esta el Departamento de Informática brinda un visto bueno para baja de los equipos, dicha boleta es recibida por el Almacén de Bienes. Cabe mencionar, que en las observaciones se indica que para esa actividad se aplica el procedimiento " *Verificación de Inventarios",* al realizar consulta sobre a cual procedimiento se refiere y si es del Departamento de Informática, se indica que es el procedimiento del Almacén de Bienes, no se aportó dicho procedimiento, y tampoco el procedimiento "Acceso Controlado y Verificación de Inventarios", que según se indica es para asignar nuevo equipo al usuario.

De lo anterior, el día 20 de junio del 2019, se efectuó visita al Departamento de Informática; con el fin de realizar la verificación de cumplimiento del procedimiento **MCJ-SA-GTIC-GOB-001** denominado : ***"Acceso controlado a la Infraestructura Tecnológica",*** a continuación se detalla lo observado e indicado por la señora Catalina Cabezas Bolaños; Jefe del Departamento de Informática.:

- El procedimiento fue realizado y aprobado antes de la implementación del Sistema de Incidentes que se maneja actualmente, por esta razón las solicitudes de acceso suscritas por las Jefaturas de los diferentes Departamentos ahora se realizan en el Sistema de Incidentes. **Lo cual no es indicado en el procedimiento descrito.**
- En relación al correo electrónico de las Jefaturas solicitando el acceso a diferentes servicios, se aportaron algunos correos electrónicos en el oficio DI-095-2019 relacionados a la solicitud de apertura de cuenta de correo. Cabe mencionar, que según el procedimiento descrito esta solicitud debe indicar nombre completo, **número de cedula**, fecha de ingreso, y el departamento o área donde se requiere el acceso, una vez revisada la información aportada no se cumple con la totalidad de la información descrita en el procedimiento, ya que se evidencia en los correos aportados que algunas solicitudes no son **realizadas por la Jefatura** sino por otros subalternos , cuando el procedimiento señala que dicha solicitud deberá ser suscrita por la Jefatura. Así mismo, en las solicitudes aportadas se carece del número de cedula de los funcionarios que requieren la apertura de correo electrónico.

Llama la atención que personas que no son funcionarios del Ministerio realicen solicitudes de cambios de correo electrónico como el caso de la señora Gilliam Ramirez Corrales, quien no es funcionaria del Ministerio de Cultura y Juventud sino que está contratada por outsorcing y que utiliza el correo asistenteadm@cpac.go.cr; solicita al Departamento de Informática el cambio de correo de **produccciongeneral@cpac.go.cr** por **coordinaciongeneral@cpac.go.cr**, cuando dicho trámite le correspondería a la Dirección o Jefatura Administrativa del CPAC, según lo que señala el procedimiento.

De igual manera se evidencia el caso del señor Carlos Vargas de la empresa TECAPRO, que entre algunos correos electrónicos solicita colaboración al Departamento de Informática, como por ejemplo: en correo electrónico de fecha 19 de enero de 2018 le solicita al señor Johnny Alberto Hidalgo; funcionario del Departamento de Informática entre otros,lo siguiente:

> ***"...me ayudas con el usuario de este compañero...Además eliminar el usuario de Natalia Bonilla del RDP ya no trabaja para el MCJ"***

Así mismo, en correo electrónico del 06 de febrero de 2018, el señor Vargas solicita al Departamento de informática lo siguiente:

> ***"...Con instrucciones de la Sra. Guadalupe G, necesito usuarios del RDP para...."***

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

De lo anterior, ante consulta de esta Auditoría Interna en el oficio MCJ-AI-164-2019, sobre cuál es el procedimiento para asignar autorizaciones a los diferentes usuarios, como respuesta en el oficio DI-102-2019 de fecha 08 de julio de 2019, se menciona:

> ***"..Se recibe correo en la cuenta sistemabos@mcj.go.cr del Administrador del Programa u Órgano Desconcentrado requiriendo asignación de perfil, Jimmy Castillo del Departamento Financiero Contable es quien solicita al Sr. Johnny Hidalgo Rivera Departamento de Informática realizar la asignación de autorizaciones a los diferentes usuarios."*** (la negrita y el subrayado no corresponden al original)

Cabe mencionar que no se aportó en ningún momento el procedimiento señalado, aunado a esto tampoco se menciona que el señor Carlos Vargas de la empresa TECAPRO puede solicitar movimientos a ese Departamento de los usuarios respectivos.

Al respecto, en el procedimiento ***"Acceso controlado a la Infraestructura Tecnológica"*** en lo que se refiere a *"Configuración de acceso a servicios a usuario Externo"* no se indica dentro de las actividades que pueden realizar solicitudes de acceso para usuarios internos, o como es el caso solicitar usuarios para un sistema adquirido por el Ministerio, razón por la cual es criterio de esta Oficina de Fiscalización que se deben establecer los controles y documentación necesaria, para que todos los perfiles, usuarios y demás aspectos relacionados con funcionarios internos, solamente sean manejados por ese Departamento en coordinación con las Jefaturas respectivas.

Recordemos que la Política DI-PO-05-2014 denominada "Uso y Resguardo de la Información", elaborada por la señora Catalina Cabezas Bolaños, señala lo siguiente en el apartado 10.2:

> ***"10.2. De los controles para garantizar la confidencialidad, integridad y accesibilidad de la información propiedad del Ministerio y/o en su custodia***
> ***Se deben establecer e implementar los controles necesarios para garantizar la confidencialidad, integridad y accesibilidad de la información propiedad del Ministerio y/o en su custodia, de manera que la misma sólo pueda ser accedida por quienes hayan sido debidamente autorizados para conocerla; se resguarde su exactitud, fidelidad, veracidad y se asegure que la misma sea completa y esté disponible para los autorizados, cuando así la necesiten."***
> (la negrita y el subrayado no corresponde al original)

- Los correos aportados en los cuales se solicita alguna colaboración de soporte, se emite como respuesta que será atendida conforme ingrese al sistema de incidentes, sin embargo en el procedimiento no se indica que estas solicitudes serán tramitadas en el sistema de incidentes.

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

- En relación a la clasificación de las Políticas de TI, señaladas en el procedimiento, es necesario indicar que la señora Catalina Cabezas Bolaños, mencionó que estas deben ser actualizadas de acuerdo al procedimiento.
- Se adjuntó un informe de atención de incidente N°4203 del periodo 2019, suscrito por el funcionario Wagner Chavarría Salazar, como informe de servicio realizado, también se adjuntó dos documentos sin indicar si se refiere a informe de actividades ya que no presenta ningún encabezado, en los cuales se menciona la atención de solicitudes realizadas, ambos del periodo 2018.
- Dentro de la información aportada se adjunta la política Websense indicada en el procedimiento.

De lo antes expuesto, si bien es cierto que ambos procedimientos se encuentran aprobados por la Comisión Institucional de Procesos y Procedimientos; estos fueron realizados antes de la implementación del Sistema de Incidentes; aunado a esto las políticas mencionadas en ambos procedimientos no son congruentes con los procedimientos, ya que en estos se indica una "clasificación", la cual no se evidencia en ninguna de estas; además de que en dichas políticas se mencionan una serie de procedimientos que actualmente el Departamento de Informática aún no ha elaborado y tampoco presentado ante la Comisión respectiva.

Es importante que se evidencie documentalmente las actividades descritas, ya que no se logró determinar la existencia de actividades de control, actividades que deben efectuarse de acuerdo a la disponibilidad de recursos, la capacidad del personal para ejecutarlas correcta y oportunamente

En relación al Área de Desarrollo de Sistemas actualmente no se cuenta con ningún procedimiento elaborado ni aprobado por la Comisión Institucional de Procesos y Procedimientos.

Tal y como se ha indicado anteriormente en este informe, es importante que la Administración Activa cumpla con lo que se señalan las Normas de Control Interno para el Sector Público, en los apartados, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.1 Actividades de control y 4.2. Requisitos de las Actividades de Control, inciso e).

3. Segregación de funciones: La Sra. Catalina Cabezas Bolaños, señala que existe segregación de funciones considerando las habilidades y especialización de cada uno, ubicados en el Área correspondiente. Sin embargo, en las entrevistas efectuadas a la Jefatura se indica:

> ***"Si, se consideran las habilidades y especialización de cada uno, siendo así que se ubican en el área correspondiente para el desarrollo de sus funciones."***

Por otra parte, según información proporcionada en el oficio DI-066-2019 de fecha 17 de mayo de 2019, se detalla cuales funcionarios pertenecen a cada proceso. Razón por la cual, llama la atención que funcionarios del Área de Desarrollo de Sistemas brinden acompañamiento al encargado del Área de Infraestructura Tecnológica, como se ha podido observar en algunos casos.

De lo anterior, las Normas de Control Interno para el Sector Público también indican sobre la separación de funciones lo siguiente:

> ***"2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones***
> ***El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la institución, de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores. Cuando por situaciones excepcionales, por disponibilidad de recursos, la separación y distribución de funciones no sea posible debe fundamentarse la causa del impedimento. En todo caso, deben implantarse los controles alternativos que aseguren razonablemente el adecuado desempeño de los responsables."***

4. Delegación de funciones: En relación a la delegación de funciones la señora Cabezas Bolaños; Jefe del Departamento de Informática señala:

> ***"...Efectivamente las personas funcionarias de este Departamento cuentan la asignación formal de labores que realizan. El documento denominado Manual de Procesos y Funciones del Departamento de Informática es un documento de uso departamental y en constante revisión y que fue remitido de manera física en respuesta al Oficio MCJ-AI-116-2019.***
> ***Adicionalmente las labores asignadas por medio del sistema de incidentes como se muestra a continuación:.."***

De lo antes expuesto, es importante mencionar que se aportó dos imágenes correspondientes a la asignación de tareas en el Sistema de Incidentes. Sin embargo, la Delegación de Funciones debe ser un acto formal con las funciones descritas de cada funcionario y no solo la asignación de solicitudes en el Sistema de Incidentes.

En el Manual de Procesos y Funciones, se indican las funciones para cada uno de los funcionarios de ese Departamento, al solicitarle a dichos funcionarios el documento en el cual se les comunicó o remitió ese manual, dichos funcionarios señalaron que en el correo

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

electrónico de fecha 29 de noviembre de 2017, les fue comunicado el Manual de Funciones del **año 2017,** y según lo indicado por la Jefatura de ese Departamento en la entrevista de Control Interno dicho Manual está en constante revisión, ahora bien el documento remitido a esta Auditoría en el oficio DI-066-2019 de fecha 17 de mayo de 2019, fue el Manual de Funciones del **año 2018**.

En revisión efectuada de ambos documentos se logró determinar:

- Que las funciones y puesto de la Jefatura fueron variados, ya que en el 2017 se encontraba como Profesional 1 A y en el 2018, ostentaba un puesto de Profesional Jefe Informática 2.
- Los puestos de los funcionarios Chavarria Salazar, Rojas Quiros, y Rojas Rios, variaron del año 2017 al 2018.

Lo anterior, es necesario aclararlo ya que mediante correo electrónico de fecha 29 de noviembre del 2017 se les adjunto el documento "Manual de Funciones **2017"**, el cual como se señala se encuentra al día de hoy con una desactualización de las funciones de los funcionarios citados.

En relación al Manual de Funciones del 2018, no consta evidencia documental que este haya sido comunicado a los funcionarios.

Es necesario aclarar, que a los funcionarios Luis Alfaro Alvarado y Sayra Rojas Ríos, se les comunico mediante los oficios DI-0017-2017 y DI-0018-2017 respectivamente, las funciones como Coordinadores de las Áreas de Infraestructura Tecnológica y Desarrollo de Sistemas respectivamente.

De igual manera, la Jefatura remitió oficio DI-073-2018 a la señora Vera Mora; Secretaria del Departamento de Informática en el cual asigna las funciones respectivas.

En relación a la delegación de funciones, la norma 2.5.1 Delegación de funciones, menciona:

> ***"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que la delegación de funciones se realice de conformidad con el bloque de legalidad, y de que conlleve la exigencia de la responsabilidad correspondiente y la asignación de la autoridad necesaria para que los funcionarios respectivos puedan tomar las decisiones y emprender las acciones pertinentes."***

5. Custodia de la documentación: Al realizar consulta sobre si se cuenta con un Sistema de archivo, la Jefatura de ese Departamento señala:

> ***"Si contamos con sistema de archivos. Para los incidentes y soportes se utiliza el sistema de incidentes. Para mantenimientos se almacena en la nube o en el archivo físico o en el ORBe, según sea el caso, los cuales cumplen con el procedimiento de Archivos y la Ley correspondiente."***

En visita realizada el día 20 de junio del 2019,se verificó el archivo físico de ese Departamento, sin embargo no consta ninguna carpeta relacionada a los mantenimientos realizados , y tampoco se evidencia en la carpeta de boletas de reparación del periodo 2018.

Aunado a lo anterior, se indica también:

> ***"Se utiliza el Sistema de Gestión documental ORBe, para el almacenamiento de la correspondencia y sus anexos, cada uno de los integrantes de este departamento ingresa al sistema con sus credenciales los cuales se registran en la Bitácora. Otros documentos se almacenan en la carpeta compartida en el 365 con acceso de cada uno de los funcionarios y el responsable de la custodia es el dueño de la carpeta."***

En el caso de los Encargados de Área manifestaron:

Área de Infraestructura Tecnológica:

> ***"...La base de datos de incidentes está en el servidor respectivo, con las medidas de seguridad correspondientes. Los controles de salidas a cargo de la secretaría lo mismo que el cuaderno de control cruzado..."***

Área Desarrollo de Sistemas:

> ***"..En una carpeta compartida del OneDrive."***

De lo anterior, según lo manifestado por ambos encargados la documentación generada por ambas áreas se maneja en formato digital.

Es importante mencionar, que las Normas de Control Interno para el Sector Público señalan lo siguiente en el apartado 5.5 Archivo institucional:

> ***"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. En***

todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos."

6. Formularios Uniformes: De acuerdo, a la información aportada por los funcionarios de ese Departamento los formularios que se mantienen son los siguientes:

- De los cuatro funcionarios consultados señalan que mantienen un registro de entradas y salidas, sin embargo este tipo de documento no es un formulario sino un control de registro de las entradas y salidas de los funcionarios.
- Tres de los funcionarios señalaron que se tienen formularios de asignación, traslado y baja de equipos. Estos formularios son brindados por el Almacén de Bienes.
- Tres funcionarios indicaron como formulario el registro de cierre de solicitud en el Sistema de Incidentes; sin embargo, es parte del Sistema realizar el cierre no se puede tomar como un formulario.

Al respecto, las Normas de Control Interno para el Sector Público, señalan en el apartado **4.4.2 Formularios uniformes**:

"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios."

De acuerdo a lo descrito, no se evidencia la existencia de actividades de control necesarias y suficientes, para documentar y sustentar los mecanismos de control establecidos en el Departamento de Informática.

El desarrollo adecuado y eficiente de las actividades realizadas por el Departamento de Informática, podría ocasionar que no se obtengan los objetivos propuestos a nivel institucional, en este caso particular el debilitamiento del control interno.

2.11 Ausencia de control en las Autorizaciones del sistema BOS TECAPRO

Se aportó información sobre el Sistema BOS TECAPRO, solicitada por esta Auditoría Interna sobre cuáles son las actividades que el Departamento de Informática realiza específicamente relacionadas con el Sistema. Como respuesta en el oficio DI-102-2019 se indica:

> ***"...Las actividades que se realiza específicamente relacionadas con el BOS de TECAPRO son:***
> ***1. SERVIDOR BOS o Monitorear el rendimiento (memoria, cpu y espacio en disco).***
> ***o Actualizar el sistema operativo y reiniciar el servidor.***
> ***2. RESPALDO o Crear respaldos de la información financiera contable generada en el BOS de todos los programas y órganos desconcentrados.***
> ***3. USUARIOS o Creación, modificación y deshabilitación de usuarios***
> ***o Asignar perfiles a los usuarios.***
> ***El proceso de atención en el Sistema BOS asignado a este departamento es el de Seguridad".***

Nuevamente no se aportó ningún procedimiento de las actividades relacionadas con la atención del sistema BOS, como tampoco ninguna documentación de dichas actividades que ese Departamento realiza.

Aunado a lo anterior, en el mismo oficio de marras se aportó la lista de las autorizaciones que actualmente se encuentran asignadas, cabe mencionar que a la fecha se cuentan con 70 accesos sin instalar del total de 200 adquiridas por el Ministerio de Cultura y Juventud.

En la revisión efectuada de acuerdo a la lista de usuarios con acceso al Sistema BOS , que consta 130 autorizaciones se verificó con el listado de los ingresos efectuados durante el periodo 2018, lográndose determinar lo siguiente:

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

Órganos Desconcentrados

Órgano Adscrito	Cantidad de Autorizaciones	Cantidad de autorizaciones utilizadas.	Funcionarios con acceso al sistema y que no cuenta con autorización	Observaciones
CCEHJFF	2	2		
MHJS	5	4	**Jorge Sandoval** (no se puede determinar si es o no funcionario del Ministerio de Cultura y Juventud, ya que el sistema registra cuando ingresa funcionarios de TECAPRO)	No se evidencia que la Directora de ese Museo ingresará al sistema. No se puede determinar si el señor Jorge Sandoval pertenece a la contabilidad General ya que el sistema no lo indica.
ARCHIVO NACIONAL	17	3		El reporte no está completo solamente **registra el día 30/11/18 y 21/12/18.**
CONSEJO PERSONA JOVEN	5	1	**Karina Fallas** (modulo presupuesto) y **Jorge Sandoval** (modulo presupuesto) no se encuentra en la lista de autorizaciones	
CNM	12	3	**Sofía García** registra un ingreso al módulo de cuentas por cobrar y **Cristabel Roldan** registra un ingreso a cuentas por pagar. **Jazmín Fonseca** registra ingreso al módulo inventario, **Geiner Oviedo** ingreso modulo inventario, **Marcela Lizano** registra un ingreso al módulo de compras.	Uno de los usuarios con acceso solo registra dos ingresos al sistema.
CENTRO DE CINE	5	1	Jose P. Ramirez ingreso al módulo de Presupuesto	Existe una autorización que no registra ingreso al sistema.
TEATRO NACIONAL	11	5	**Bernal Cordero** ingreso a módulo de control de bienes y Nóminas **Gabriel Castro** Nóminas	
TEATRO POPULAR MELICO SALAZAR	10	5	**Silvia Rodríguez** ingreso módulo Nóminas.	
CASA CULTURA PUNTARENAS	3	3	**Amara Salas (es funcionaria del SINABI)** Ingreso modulo compras.	

MUSEO ARTE COSTARRICENSE	9			**No se aportó información** ya que se evidenció que en su lugar la información aportada corresponde al Museo Juan Santamaría
SINEM	10			**No se aportó información**
MUSEO CALDERON GUARDIA	4			**No se aportó información**
MADC	4	3		Un acceso no evidencia el ingreso al sistema

**Según información remitida por el Departamento Informática en oficio DI-102-2019. Los registros tienen fechas de enero a diciembre del 2018.*

De lo anterior, es importante mencionar que aparentemente hay accesos que no están siendo utilizados por los funcionarios a quienes fueron asignados, así como existe en el registro del sistema el acceso de algunos funcionarios que no se encuentran en la lista de accesos proporcionada por el Departamento de Informática.

Administración Central y Programas Presupuestarios

	Cantidad de Autorizaciones	**Cantidad de autorizaciones utilizadas**	**Funcionarios con acceso al sistema y que no cuenta con autorización.**
Administración Central y Programas	33	20	**Jose Estrada Bonilla.** **Vera Laura Rodríguez.** **Job Montero** no se encuentran en la lista con acceso al Sistema BOS

Como se puede observar, si bien es cierto que se cuenta para los Programas con 33 usuarios, solo se evidencia el registro de ingreso a los diferentes módulos de 20 usuarios. Cabe mencionar, que dentro de las 13 autorizaciones que en apariencia no se están utilizando según el registro facilitado se encuentra el acceso del Viceministro Administrativo, la Jefatura de Financiero Contable, un usuario denominado "AUDITOR EXTERNO", de los cuales no se

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

evidencia su ingreso a ninguno de los módulos del sistema, así como tampoco el de algunos funcionarios del Departamento Financiero.

Es claro que la información aportada por el Departamento Informática, es inexacta, además de que se solicitó un registro a ese Departamento que evidencie que todas las autorizaciones otorgadas están siendo utilizadas por los usuarios respectivos, lo cual no fue aportado, sino en su lugar se remite un registro del sistema con los ingresos a los diferentes módulos por diferentes usuarios.

Cuando se determina que la información es inexacta, es que ese Departamento señala que se asignaron 130 accesos al sistema, sin embargo en la revisión efectuada se logró comprobar que hay nombres de funcionarios de la institución que accesarón en el periodo 2018, y estos no aparecen en la lista remitida por ese Departamento.

Por otra parte, hay varios accesos creados que en apariencia no están siendo utilizados como es el caso de algunas Jefaturas, Directores de Adscritas o inclusive el mismo Viceministro Administrativo. Y actualmente existen 70 accesos que no han sido asignados, llama la atención que esos 70 accesos aun estén sin ser asignados a los diferentes usuarios ya que desde el 2016 se adquirió dicho sistema, lo cual repercute en lo que respecta a los recursos invertidos.

No existe un control establecido, ni documentación que evidencie un registro de seguimiento a la utilización de los accesos creados, recordemos que el Ministerio de Cultura y Juventud invirtió recursos económicos en el sistema BOS TECAPRO, los cuales la Administración Activa debe velar por el buen uso de los recursos de la hacienda pública.

Las actividades institucionales deben ser objeto de un monitoreo constante mediante la aplicación de las medidas de control previo, con el fin de guiar las operaciones y conocer oportunamente el grado de efectividad de su desempeño.

Tal y como se indicó anteriormente en este informe , es importante que se recuerde lo indicado en las Normas de Control Interno para el Sector Público en el punto 5.4 relacionado a la Gestión documental.

La ausencia de un control suficiente y de la documentación que evidencie un registro de seguimiento para la correcta utilización de los accesos creados en el Sistema Contable BOS TECAPRO, son la causa de que dicho Sistema no se esté utilizando eficazmente.

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

El no identificar eventuales riesgos en el uso del Sistema BOS TECAPRO, debido a la falta de documentación y de adecuado seguimiento por parte de la Administración Activa, podría ocasionar un debilitamiento al Sistema de Control Interno.

2.12 Incumplimiento y desactualización de las Políticas de Seguridad y Uso de Tecnologías de Informacion

En relación a las Políticas de Seguridad y Uso de Tecnologías de Informacion, se indica en la entrevista de control interno de la Jefatura que esos documentos se construyeron entre todos los empleados, según lo que se indica en la página del Ministerio de Cultura y Juventud tienen fecha de enero del 2014.

Si bien es cierto que dichas políticas deben ser actualizadas en conjunto con los procedimientos que debería mantener ese Departamento, esta oficina de Fiscalización verificó si el Departamento de Informática contaba con la documentación señalada en las diferentes políticas. A continuación se detalla:

DI-PO-01-2014 Política Gestión de soporte técnico: En este documento se indica que se encuentra en plena vigencia desde febrero 2014, y detalla una serie de documentos que no fueron aportados por ese Departamento cuando se solicitó los mecanismos de control. Por esta razón, mediante correo electrónico de fecha 14 de junio del año en curso, se solicitó al señor Luis Alfaro Alvarado; Encargado del Área de Infraestructura, aportar los siguientes documentos:

- **Bitácora de fallas y de mantenimiento,**
- **Bitácora de mantenimiento preventivo y correctivo.**
- **Procedimiento de mantenimiento de equipos**
- **Bitácoras de las actividades de mantenimiento del personal operativo**
- **Bitácoras de manejo y solución de fallas**

Como respuesta, se indicó por correo electrónico lo siguiente:

> ***"....Adjunto los datos que se muestran en el sistema de incidentes, que es la bitácora de consulta ya sea de fallas y mantenimiento (preventivo y correctivo). Lista de actividades del personal de Soporte, al igual que la descripción de lo realizado en el manejo y solución de fallas.***
>
> ***En cuanto al procedimiento de mantenimiento de equipos, se encuentra el diagrama del detalle del mismo, en dicho procedimiento se toma en cuenta tanto preventivo como correctivo..."***

Adjunto a dicho correo se remitió el procedimiento de soporte técnico no así el procedimiento específico de mantenimiento de equipos como lo señala la política DI-PO-01-2014, y un registro de fallos de la plataforma de incidentes, que se puede tomar como una bitácora de fallas y de mantenimiento. Sin embargo, sobre el procedimiento de mantenimiento de equipos, las bitácoras de actividades de mantenimiento del personal operativo, bitácora de mantenimiento preventivo y correctivo específicamente y bitácoras de manejo y solución de fallas no se aportó la documentación respectiva.

Por otra parte, se realizó consulta mediante correo electrónico de fecha14 de junio del año en curso, a la señora Sayra Rojas Ríos; Encargada del Área de Desarrollo de Sistemas, para conocer si el Sistema de Incidentes realiza las funciones descritas en la Política DI-PO-01-2014, entre otras cosas se consultó sobre si el Sistema permite realizar inventarios de software y hardware, tal y como lo señala dicha política. Como respuesta, se recibe correo electrónico de fecha 17 de junio del 2019; indicando lo siguiente, sobre este tema:

> • Llevar a cabo inventarios de software y hardware; bitácoras de administración; retiro; adquisición; instalación; movimientos; adiciones; cambios; planeación y diseño; mantenimiento preventivo y correctivo; evaluación de productos; soporte a aplicaciones; integración de sistemas y actualizaciones de programas, entre otros.
>
> ***Esta funcionalidad no venía incluida en el código de donación de la Procuraduría General de República. Y no la hemos desarrollado internamente aún."***
> (el subrayado no corresponde al original)

Como se puede observar, la política DI-PO-01-2014 describe algunos documentos que deben mantener en el Departamento de Informática, así como señala algunas de las funciones que el Sistema de Incidentes debe proporcionar. Debido a que la Política mencionada fue elaborada antes de la implementación del Sistema de Incidentes; es necesario que sea nuevamente revisado y actualizado de acuerdo a la realidad de ese Departamento.

En visita realizada el día 20 de junio del 2019, se le solicitó a la señora Catalina Cabezas Bolaños; Jefe del Departamento de Informática indicar específicamente si tiene conocimiento de todos los procedimientos señalados a continuación, y que son parte de las siguientes Políticas de TI, **DI-PO-03-2014; DI-PO-05-2014, DI-PO-06-2014, DI-PO-09-2014, DI-PO-010-2014**, los cuales se deberían mantener en el Departamento de Informática.

	NOTA: EN CASO DE QUE SU RESPUESTA SEA POSITIVA, APORTAR LA GESTION DOCUMENTAL CORRESPONDIENTE.	**TIENE CONOCIMIENTO DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS**		**SON UTILIZADOS EN LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA EN ESE DEPARTAMENTO**	
	DESCRIPCIÓN	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**
1	**PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACION FORMAL PARA LA PUBLICACION DE LA INFORMACION DEL MINISTERIO EN INTERNET.**	**NO IMPLEMENTADOS**		**X**	
2	**PROCEDIMIENTO CONCRETO QUE ESTABLEZCA NIVELES DE AUTORIZACION ANTES DE QUE SE HAGA ACCESIBLE EN EL SITIO WEB DEL MCJ INFORMACION PROPIEDAD DE LA INSTITUCION.**	**NO APROBADOS INSTRUCTIVOS**		**X**	
3	**UN PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DE LA INFORMACION DEL MCJ.**	**NO APROBADOS INSTRUCTIVOS**		**X**	
4	**PROCEDIMIENTO ESPECIFICOS PARA AUTORIZACIÓN DE ACCESOS FÍSICOS Y PARA LA INSTAURACION DE CONTROLES DE ACCESO**	**INSTRUCTIVOS**		**X**	
5	**SE MANTIENEN REGISTROS HISTORICOS DE ACCESO Y DE AUTORIZACION EN ÁREAS RESTRINGIDAS**	**INSTRUCTIVO PENDIENTE**		**X**	
6	**PROCEDIMIENTO FORMAL PARA CONTROLAR LA ASIGNACION DE DERECHOS DE ACCESO A LOS RECURSOS INFORMATICOS. DEL MINISTERIO.**		**INSTRUCTIVO PENDIENTE**		**X**

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

	DESCRIPCIÓN	SI	NO	SI	NO
7	PROCEDIMIENTO FORMAL DE REGISTRO Y ELIMINACION DE USUARIOS DE LAS LISTAS DE ACCESO A TODOS LOS SISTEMAS.		INSTRUCTIVO PENDIENTE		X
8	SE MANTIENE ALGUN PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO.		PLAN		X
9	PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE INCIDENTES EN MATERIA DE SEGURIDAD.		X		X
10	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO EN MATERIA DE TELETRABAJO.		X		X
11	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES.		X		X
12	PROCEDIMIENTO DIRIGIDO A PREVENIR CONFLICTOS RELACIONADOS CON DERECHOS DE AUTORÍA, PROPIEDAD INTELECTUAL Y DEMÁS DERECHOS CONEXOS.		X		X

OTRAS CONSULTAS			
		SI	NO
1	TIENE CONOCIMIENTO DE QUIEN ES EL ENCARGADO DE SEGURIDAD EN MATERIA DE INFORMATICA DEL MCJ?	NO DOCUMENTADO	
2	TIENE CONOCIMIENTO SI EL MCJ TIENE UNA COMISION DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.		X

Ninguno de los procedimientos descritos fue proporcionado por la Jefatura de Informática, porque no se tienen, es necesario aclarar que si bien se indicó en algunos casos que estos son utilizados en sus actividades diarias, llama la atención como podrían estos ser ejecutados si se carece documentalmente de los mismos.

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

Así mismo, esa Jefatura manifestó que el señor Wagner Chavarria funcionario de ese Departamento es el Encargado de Seguridad en materia de Informática, sin embargo, no se aportó la documentación que sustentará lo indicado señalando que no consta en ningún registro u oficio que se haya designado a dicho funcionario para asumir como tal. Aunado a esto, la Jefatura desconoce si el Ministerio de Cultura y Juventud tiene una Comisión de Seguridad de la información.

Por otra parte, en la visita realizada el 20 de junio del 2019, se le solicitó aclarar a la Jefatura de ese Departamento, algunas indicaciones que se realizan en diferentes políticas.

En la Política **DI-PO-06-2014** en el apartado 15.1 se menciona "***Bitácoras de Auditoría***", se solicitó a la señora Catalina Cabezas Bolaños, Jefe del Departamento de Informática indicar a que se refiere ese término. Como respuesta, señala lo siguiente:

> ***"...Debería de cambiarse el nombre a solo Bitácoras"***

- En la Política **DI-PO-09-2014** en el apartado 3.2 se menciona: ***"Responsable Asignado: Es en última instancia la persona a quien el Ministerio de Cultura y Juventud ha encargado la responsabilidad del cuido y resguardo de los Recursos Informáticos a su cargo."*** Se solicitó a la señora Catalina Cabezas Bolaños, Jefe del Departamento de Informática indicar quien es la persona responsable, como respuesta señaló:

  > ***"... En ese caso soy yo, pero no hay nada por escrito por parte de la Administración..."***

- En la Política **DI-PO-10-2014** en el apartado 12.2 se menciona: ***"Disposiciones y controles en materia de seguridad del Teletrabajo. Se deben establecer e implementar controles y disposiciones en materia de seguridad del Teletrabajo que comprendan al menos: "k) Disposiciones en materia de auditoría y monitoreo de la seguridad".*** Se solicitó la señora Catalina Cabezas Bolaños, Jefe del Departamento de Informática indicar, a que se refiere con Disposiciones en materia de auditoría. Como respuesta , se indicó:

  > ***"...Se refiere a bitácoras no a disposiciones de auditoría"***

Aunado a lo anterior, se realizó consulta mediante oficio MCJ-AI-144-2019 a la Comisión Institucional de Teletrabajo con el fin de verificar la política DI-PO-010-2014 denominada Política de Acceso Remoto la cual menciona un apartado relacionado al Teletrabajo, entre lo que se indica

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

"...Se debe asegurar que todas las disposiciones en materia de seguridad, así como los controles aprobados por la Institución aplicables al Teletrabajo o trabajo desde el hogar, sean estrictamente implementados. Para ello, se asignarán responsabilidades en la revisión periódica de los sitios de Teletrabajo y de los Recursos Informáticos involucrados..."

De lo anterior, esta Auditoría realizó consulta sobre si esa Comisión efectuó visitas a los funcionarios con teletrabajo en conjunto con el Departamento de Informática, durante el periodo 2018, como respuesta se indica:

"...Se adjunta la documentación de las visitas realizadas correspondientes a la 3 etapa de teletrabajo del año 2018, en las que se revisaba el espacio de teletrabajo, las condiciones del mobiliario, el equipo de cómputo, la conectividad, iluminación, entre otros."

Una vez revisada la información, es importante aclarar que lo aportado corresponde a una evaluación e inspección de condiciones ambientales (equipo y mobiliario), de previo a la aprobación al ingreso de la modalidad del teletrabajo. No así, de revisiones periódicas en los sitios de teletrabajo y de los recursos informáticos una vez puesto en marcha esa modalidad.

Cabe mencionar, que la Política DI-PO-10-2014, señala lo siguiente sobre las revisiones que se deben efectuar:

"...Dichas revisiones serán conforme a Derecho y deben incluir al menos:
a) La valoración de los riesgos existentes;
b) La seguridad física existente en el sitio de Teletrabajo, tomando en cuenta la seguridad del edificio, así como la seguridad del ambiente local;
c) El ambiente propio de Teletrabajo propuesto;
d) Los requerimientos de seguridad de las comunicaciones, tomando en cuenta la necesidad de acceso remoto a los sistemas de la Institución; la sensibilidad de la información a la que se accederá y la vulnerabilidad de los sistemas de comunicaciones;
e) Las amenazas de acceso no autorizados a información o recursos por parte de terceros (e.g. vecinos, amigos, familiares, personal de limpieza);
f) El uso de redes caseras y los requerimientos o restricciones en la configuración de servicios inalámbricos; y
g) El uso de protección antivirus y de equipos firewall, aprobados por la Institución. 12.2.."

No se adjunta a la información aportada ninguna valoración de riesgos, así como no se evidencia en dicha documentación ninguna de los puntos señalados en la Política.

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

Aunado a lo anterior, se consultó sobre si esa Comisión ha emitido alguna directriz al Departamento de Informática, así como si existe algún procedimiento en coordinación con el Departamento de Informática, como respuesta se indicó:

> ***"...La Comisión de Teletrabajo, no ha emitido ninguna directriz al Departamento de Informática, debido a que este forma parte de la Comisión de Teletrabajo, según lo establece el Reglamento del Programa de Teletrabajo del Ministerio de Cultura y Juventud y sus Órganos Desconcentrados N°39178-C, publicada en el Diario Oficial N°193, el lunes 5 de octubre de 2015, artículo 18.***
> ***3. En cuanto a si existe algún procedimiento relacionado al teletrabajo que evidencie alguna coordinación entre la Comisión de Teletrabajo y el Departamento de Informática, como se indicó en el punto anterior, este es parte de dicha comisión, así mismo tiene funciones establecidas en el Reglamento arriba indicada..."***

Respecto a lo anterior, en la Política DI-PO-10-2014, se indica en el apartado 12.2 que se deben establecer e implementar controles y disposiciones en materia de seguridad del Teletrabajo que comprendan al menos:

> ***"...i) Procedimientos de respaldo;***
> ***j) Procedimientos para la continuidad de las operaciones;....***
>
> ***...n) Las políticas y procedimientos dirigidos a prevenir conflictos relacionados con derechos de autoría, propiedad intelectual y demás derechos conexos, que pudiesen surgir sobre trabajos realizados en equipo que no sea propiedad del Ministerio; ..."***

Documentos que no fueron proporcionados por el Departamento de Informática ni por la Comisión Institucional de Teletrabajo.

De igual manera, se realizó la misma consulta a los funcionarios de ese Departamento sobre los procedimientos antes descritos en las diferentes Políticas de TI. Como respuesta, mediante correo electrónico de fecha 21 de junio de 2019, los funcionarios remitieron lo siguiente:

	Tiene conocimiento de los documentos descritos.	**Son utilizados en las actividades que realiza en ese Departamento.**
Funcionario 1	Señalo **no tener conocimiento**, de los doce documentos descritos.	Indico que **no son utilizados** en las actividades que realiza en ese Departamento.
Funcionario 2	Señalo **no tener conocimiento**, de los doce documentos descritos.	**No proporciono** información
Funcionario 3	Señalo **no tener conocimiento**, de los doce documentos descritos.	Indico **no son utilizados** en las actividades que

		realiza en ese Departamento.
Funcionario 4	Señalo **no tener conocimiento**, de los doce documentos descritos.	**No proporciono** información
Funcionario 5	Señalo **no tener conocimiento**, de los doce documentos descritos.	**No proporciono** información
Funcionario 6	Señalo **no tener conocimiento**, de los doce documentos descritos.	Indico que **no son utilizados** en las actividades que realiza en ese Departamento.

Como lo indican los mismos funcionarios, estos desconocen los documentos descritos en las trece Políticas; documentos que se supone deben ser considerados en ese Departamento para su aplicación respectiva.

Es claro, que dichas Políticas no se ajustan a la realidad de la Institución, y que fueron implementadas, sin un estudio previo para conocer si realmente estas podrían agregar valor a ese Departamento.

Por otra parte, en dichas Políticas se indica sobre un Encargado de Seguridad, así como de una Comisión de Seguridad de la Información; ambos puntos desconocidos para los funcionarios de ese Departamento.

Ahora bien, sobre si estas Políticas fueron comunicadas a todos los funcionarios, en la entrevista de control interno aplicada a la señora Catalina Cabezas Bolaños; Jefe del Departamento de Informática, manifestó lo siguiente:

> ***"... Esos documentos se construyeron entre todos los empleados...***
> ***... y para su desarrollo debía trabajarse con todas las personas que integraban el Departamento..."***

Si bien es cierto, que por parte de los funcionarios de ese Departamento se aportó documentación sobre dicha comunicación, una vez revisada se logra determinar que no se refiere a las Políticas TI, sino a los procesos y manual de funciones. Es importante aclarar, que solamente el señor Johnny Hidalgo Rivera, adjuntó un correo electrónico en el cual se le hizo de conocimiento las Políticas TI mediante un link, sin embargo, el correo fue enviado por la encargada del área desde el 01 de noviembre del 2017, no así por la Jefatura de ese Departamento.

Por último, en la visita realizada el día 20 de junio del año en curso, la señora Catalina Cabezas Bolaños; Jefe del Departamento de Informática, indicó adicionalmente:

"...Las políticas deber ser revisadas y ajustadas a las entidades actuales algunas pueden pasar ser procedimientos o instructivos. Proyecto 2020."

Ahora bien, cuando se habla de actividades de control la Norma 4.2. Sobre de los Requisitos de las Actividades de Control, inciso e), es clara en cuanto a cómo debe documentarse. Cabe mencionar que anteriormente en este informe ya fue detallada dicha norma.

Si bien es cierto, que ese Departamento cuenta con trece políticas las cuales describen una serie de documentos entre estos los procedimientos, así como designación de Comisiones y hasta un Encargado de Seguridad en materia de informática; todos estos son desconocidos por los funcionarios de ese Departamento, así mismo lo indicado en dichas políticas no es congruente con la realidad de ese Departamento, ya que tanto la Jefatura como los funcionarios de ese Departamento no tienen conocimiento de ninguno de los puntos anteriores.

Cabe mencionar, que en el oficio DM-0017-2017 de fecha 06 de enero del 2017, la señora Sylvie Durán Salvatierra; Ministra de Cultura señalo:

"...Al respecto se autorizan las políticas de seguridad y uso de tecnologías de información, arriba detalladas, para que las mismas queden debidamente oficializadas. Es importante aclarar que las aprobaciones de los citados documentos se realizan tomando en cuenta que el departamento a su cargo, es el que tiene vastos conocimientos en ese tema, por lo tanto, esta aprobación se otorga partiendo del hecho que usted como Jefe del Departamento de Informática, está enviando información fidedigna y debidamente procesada."

Como bien lo señala la Jerarca Institucional, la Jefatura de ese Departamento tenía la obligación de verificar que dichas políticas fueron compatibles con el quehacer institucional y con las actividades que se realizan en el Departamento de Informática, situación que por lo señalado antes se tendrá que ajustar según sea aplicable a la institución.

Así mismo, en este informe ya se mencionó lo que se señala en la Ley General de Control Interno en el artículo 15 .-Actividades de Control, indica que es importante que se mantenga actualizada entre otros documentos las políticas.

No existe una revisión continua y adecuada de las Políticas de TI; ya que estas no se ajustan actualmente a las necesidades que requieren el Departamento de Informática y el Ministerio de Cultura y Juventud.

La desactualización de información en las Políticas de TI, puede provocar que la Administración Activa no tome las mejores decisiones en cuanto a los requerimientos de seguridad informática para el hardware y el software que la Institución adquiera.

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

3. Conclusiones

Una vez revisada la documentación aportada por el Departamento de Informática, esta Oficina de Fiscalización logro determinar, que no se cuenta con un Plan de Trabajo que evidencie la correcta planificación de las actividades a realizar, aunado a esto se carece de un cronograma de plazos de cumplimiento de esas actividades.

En relación al Sistema de Resolución de Incidentes, se puede mencionar que es una herramienta que le ha permitido a ese Departamento ordenar las solicitudes de soporte, sin embargo es importante que se establezcan paralelo a ese sistema los mecanismos de control necesarios con el fin de que se evidencie documentalmente el monitoreo, visitas y seguimiento de atención de solicitudes por parte de la Jefatura inmediata. Así mismo, mejorar los plazos de atención y el registro de cierre en el sistema. Aunado a esto, se carece de un registro de inventario que refleje los equipos adquiridos de ese periodo, a quienes fueron asignados, la descripción de estos así como de los equipos sustituidos o reemplazados.

De igual manera, no existe un registro o documentación que evidencie la utilización de partes de equipos que se encuentran en buen estado, para reutilizarse en otros equipos, así como que se evidencie la supervisión de la Jefatura en el levantamiento de los bienes para desecho.

De lo anterior, durante el periodo 2018 ese departamento desarrollo tres programas de software, y está en proceso de mejoras del sistema de incidentes que fue donado por la Procuraduría General de la Republica. Sin embargo en la visita realizada, se logró determinar que se carece de mecanismos de control y un adecuado seguimiento para el software desarrollado; así mismo se carece de documentación y antecedentes de estos.

Por otra parte, de acuerdo a la revisión efectuada, se determinó el incumplimiento de normativa establecida en las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) y Reglamento General para la Administración y Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación del Ministerio de Cultura y Juventud.

En relación a la estructura del Departamento de Informática, a pesar de que se cuenta con el aval por parte de la señora Ministra de Cultura para la reestructuración de ese Departamento, tal y como lo señala la Secretaria de Planificación del Ministerio de Cultura y Juventud, dicho estudio no será tramitado hasta que se modifique la directriz emitida 41162-H.

El Departamento de Informática deberá identificar el Proceso Administrativo que se ejecuta diariamente y cada uno de los procedimientos y actividades necesarias para desarrollar de manera correcta sus operaciones, permitiendo que la gestión de los servicios se realice

brindando valor agregado a los mismos, y mejorando la eficiencia y la eficacia, así como la mejora de servicios que se brindan.

Aunado a lo anterior, se evidencia que la falta de supervisión viene desde las Jefaturas inmediatas, entiéndase Jefe de Informática, encargados de área o bien el Viceministro Administrativo, ya que no se documenta la supervisión que dicen realizar.

No se logró determinar, mecanismos de control descritos que coadyuven en las actividades que se realizan en ese Departamento. Debido, a que la información aportada, no evidencia los controles necesarios que puedan minimizar el nivel de riesgo para ese Departamento.

El debilitamiento del control interno, podría ocasionar que no se alcancen los objetivos propuestos a nivel institucional, en este caso particular el desarrollo adecuado y eficiente de las actividades realizadas por el Departamento de Informática.

4. Recomendaciones

4.1 AL VICEMINISTRO ADMINISTRATIVO, SEÑOR DENNIS PORTUGUEZ CASCANTE

4.1.1 Instruir a la Jefatura del Departamento de Informática, para que elabore un Plan de Trabajo Anual que incorporé específicamente actividades sustantivas, así como un cronograma de plazos de cumplimiento de dichas actividades. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.1)

4.1.2 Instruir y brindar seguimiento a la Jefatura del Departamento de Informática, con el fin de que cumpla con las disposiciones emitidas por las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE y el Reglamento General para la Administración y Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación del Ministerio de Cultura y Juventud. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.5 y 2.6)

4.1.3 Instruir y brindar seguimiento a la Jefatura del Departamento de Informática, con el fin de que cumpla con las disposiciones emitidas en las Normas de Control Interno para el Sector Público. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.6)

4.1.4 Solicitar al Comité Gerencial de Informática cumplir con lo que dispone el artículo 8 y 12 del Reglamento General para la Administración y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación del Ministerio de Cultura y Juventud. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.6)

4.1.5 Solicitar al Comité Gerencial de Informática documentar debidamente las sesiones realizadas, con las minutas correspondientes, indicando los funcionarios participantes, los ausentes, temas desarrollados y acuerdos tomados, evidenciando las firmas respectivas. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.6)

4.1.6 Solicitar y brindar el seguimiento respectivo para que el Departamento de Informática cumpla con lo que se establece el artículo 18, 19 y 21 del Reglamento General para la Administración y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación del Ministerio de Cultura y Juventud. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.6)

4.1.7 Establecer los mecanismos de control suficientes para ejercer una supervisión constante y documentada, hacia la Jefatura del Departamento de Informática, en el cumplimiento de sus funciones. Remitir a esta Auditoría la documentación que sustente el cumplimiento de esta recomendación a más tardar el 20 de setiembre, 2019. (Ver resultado 2.9).

4.1.8 Gestionar ante la Jefatura del Departamento Financiero Contable y Jefatura del Departamento de Informática un informe detallado, indicando los accesos totales asignados al sistema BOS TECAPRO, así como justificar que exista una subutilización del sistema, considerando que hay 70 accesos sin asignar, y que de los 130 accesos asignados; existen funcionarios que no los utilizan. Remitir a esta Auditoría la documentación que sustente el cumplimiento de esta recomendación a más tardar el 20 de setiembre, 2019. (Ver resultado 2.11)

4.1.9 Solicitar a la Jefatura del Departamento Financiero Contable, un análisis costo beneficio de los recursos invertidos, en el Sistema BOS TECAPRO, accesos asignados, utilizados, sin asignar, con el propósito de identificar la efectividad y economía en el uso de los recursos públicos destinados para esa inversión. Remitir a esta Auditoría la documentación que sustente el cumplimiento de esta recomendación a más tardar el 27 de setiembre, 2019. (Ver resultado 2.11).

4.1.10 Solicitar a la Jefatura de Informática revisar y actualizar las Políticas de Seguridad y Uso de Tecnologías de Información; de acuerdo a las necesidades que requiera el Departamento

de Informática y el Ministerio de Cultura y Juventud. Remitir a esta Auditoría la documentación que sustente el cumplimiento de esta recomendación a más tardar el 20 de setiembre, 2019. (Ver resultado 2.12).

4.1.11 Instruir al Coordinador del Almacén de Bienes, para que establezca controles que documenten el retiro de repuestos de partes informáticas, identificando en cual equipo será utilizado. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.3)

4.1.12 Solicitar al Coordinador del Almacén de Bienes; remitir la documentación y justificación que sustente la ubicación de los siguientes activos informáticos: tarjeta de memoria PC-2-5300 (0213-001223) y Mouse con número de patrimonio 0213-000937. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.3)

4.1.13 Informar en un plazo de diez días hábiles, posterior a recibir este informe, de acuerdo con lo que establece el artículo 36 de la Ley General de Control Interno, las acciones ejecutadas por ese Despacho en atención de las anteriores recomendaciones, aportando documentación que evidencie lo actuado al respecto, así como remitir un cronograma de actividades y personas designadas como responsables del cumplimiento de las mismas. Todo lo anterior de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 17 inciso c), 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno.

4.2 A LICDA. CATALINA CABEZAS BOLAÑOS; JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA, DEL MINISTERIO DE CULTURA Y JUVENTUD

4.2.1 Documentar todas las actividades que serán desarrolladas en cada periodo por ese Departamento, con información oportuna, relevante y suficiente. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.1)

4.2.2 Elaborar y gestionar ante la Comisión Institucional de Procesos y Procedimientos el instructivo o bien el procedimiento que describa las actividades llevadas a cabo con la herramienta para la atención de incidentes. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.2)

4.2.3 Revisar el sistema de incidentes actual; con el fin de que se incorporen los controles necesarios que permitan obtener documentación eficiente, oportuna y suficiente de la

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

Administración Central, Programas y Órganos Desconcentrados del Ministerio de Cultura y Juventud a los que se les brinda servicio. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.2)

4.2.4 Monitorear los tiempos de atención de cada incidente; estableciendo mecanismos de control que evidencien cuales son las prioridades y el plazo de atención en cada caso, así como documentando las visitas realizadas en los Departamentos, Programas y Órganos Desconcentrados del Ministerio de Cultura y Juventud. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.2)

4.2.5 Establecer mecanismos de control que permitan a la Jefatura monitorear y brindar seguimiento a los funcionarios subalternos desde que se inicia la atención de la solicitud del incidente, durante su desarrollo y hasta el cierre. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.2)

4.2.6 Cumplir con lo que señala el apartado 4.2 inciso d. de las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías y mantener un registro actualizado de sus componentes (hardware y software), custodiar adecuadamente las licencias de software y realizar verificaciones periódicas. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (Ver resultado 2.3)

4.2.7 Establecer los controles correspondientes con el fin de mantener un registro actualizado de los repuestos de partes informáticas que mantienen en el Almacén de Bienes; así como los de baja de bienes informáticos (hardware y software). Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (Ver resultado 2.3)

4.2.8 Establecer un procedimiento que detalle las actividades a realizar cuando son reemplazadas piezas o partes de equipos y estas son reutilizadas y comunicarlo al Almacén de Bienes. Remitir a la Auditoría Interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 02 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.4)

4.2.9 Elaborar un registro actualizado de los bienes que ese Departamento mantiene para dar de baja (hardware y software), que al menos considere numeró de patrimonio, descripción del bien, justificación y su ubicación. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.4)

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

4.2.10 Elaborar los procedimientos respectivos para el subproceso Desarrollo de Sistemas y sobre la actividad específica del desarrollo de software para los Programas y Órganos Adscritos, remitirlo a la Comisión Institucional de Procesos y Procedimientos para su respectiva aprobación. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 30 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.5)

4.2.11 Establecer un monitoreo y seguimiento de los software desarrollados por el Área de Desarrollo de Sistemas, así como la documentación que sustente los mantenimiento efectuados. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.5)

4.2.12 Documentar las reuniones efectuadas entre la Jefatura y la encargada del área de Desarrollo de Sistemas, donde conste los temas tratados; así como las firmas respectivas de los participantes. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.5)

4.2.13 Elaborar un expediente digital o físico en el cual conste todos los antecedentes desde que se solicitó la elaboración de un programa hasta que finaliza su implementación. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 02 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.5)

4.2.14 Efectuar sesiones de trabajo con el personal a cargo, con el fin de que se conozcan las disposiciones emitidas por las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE y El Reglamento General para la Administración y Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación del Ministerio de Cultura y Juventud. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.6)

4.2.15 Brindar el seguimiento respectivo al fortalecimiento y consolidación de la estructura idónea para el Departamento de Informática; hasta que se modifique la directriz 41162-H. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.7)

4.2.16 Comunicar a los funcionarios del Departamento de informática, el acuerdo N°2 de la sesión 024-2017; emitido por la Comisión Institucional de Procesos y Procedimientos, que se refiere a los procesos y subprocesos aprobados por dicha Comisión. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.7)

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

4.2.17 Actualizar el documento denominado "Manual de Funciones"; en específico lo que se refiere a los Procesos y Subprocesos del Departamento de informática y sus actividades. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (Ver resultado 2.7)

4.2.18 Documentar y elaborar los procedimientos de todas las actividades administrativas, que se realizan en el quehacer del Departamento de Informática; como la compra de equipo y la ejecución del presupuesto entre otros. Remitir a la Auditoría interna la documentación que sustente lo indicado a más tardar el 20 de setiembre del 2019. (ver resultado 2.8)

4.2.19 Establecer los mecanismos de control necesarios para ejercer una supervisión constante y documentada, hacia los funcionarios del Departamento de Informática, en el desarrollo de sus actividades. Remitir a esta Auditoría la documentación que sustente el cumplimiento de esta recomendación a más tardar el 20 de setiembre, 2019. (Ver resultado 2.9).

4.2.20 Establecer mecanismos de control paralelo al Sistema de Incidentes; que permitan evidenciar las revisiones efectuadas por la Jefatura del Departamento de Informática. Remitir a esta Auditoría la documentación que sustente el cumplimiento de esta recomendación a más tardar el 20 de setiembre de 2019. (Ver resultado 2.9).

4.2.21 Establecer mecanismos de control adecuados que permitan que documentación como el POTI y la hoja de control de salidas de funcionarios, proporcione información oportuna, eficiente y libre de errores. Remitir a esta Auditoría la documentación que sustente el cumplimiento de esta recomendación a más tardar el 20 de setiembre de 2019. (Ver resultado 2.10).

4.2.22 Implantar las actividades de control necesarias en la gestión que realiza ese Departamento, documentando tanto las que se refieren a las actividades administrativas como técnicas. Remitir a esta Auditoría la documentación que sustente el cumplimiento de esta recomendación a más tardar el 20 de setiembre de 2019. (Ver resultado 2.10).

4.2.23 Actualizar los procedimientos denominados MCJ-SA-GTIC-INF-001 "Soporte Técnico a la Infraestructura Tecnológica" y MCJ-SA-GTIC-GOB-001 "Acceso controlado a la Infraestructura Tecnológica", con el fin de que sean ajustados a la realidad de ese Departamento, y que sean incorporados a estos las actividades de control correspondientes. Remitir a esta Auditoría la documentación que sustente el cumplimiento de esta recomendación a más tardar el 20 de setiembre de 2019. (Ver resultado 2.10).

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

4.2.24 Emitir lineamientos que establezcan el procedimiento a seguir para solicitar algún tipo de apoyo técnico al Departamento de Informática y comunicar a los diferentes Departamentos, Programas, Direcciones y Órganos Adscritos que corresponda. Remitir a esta Auditoría la documentación que sustente el cumplimiento de esta recomendación a más tardar el 20 de setiembre, 2019. (Ver resultado 2.10).

4.2.25 Asignar por escrito las funciones que le corresponden desempeñar a los funcionarios del Departamento de Informática que no se les haya asignado. Remitir a esta Auditoría la documentación que sustente el cumplimiento de esta recomendación a más tardar el 20 de setiembre, 2019. (Ver resultado 2.10).

4.2.26 Establecer los controles necesarios para cumplir con lo que establece las Normas de Control Interno para el Sector Público en el apartado 5.5 sobre el Archivo Institucional, evidenciando documentalmente la gestión correspondiente. Remitir a esta Auditoría la documentación que sustente el cumplimiento de esta recomendación a más tardar el 20 de setiembre, 2019. (Ver resultado 2.10).

4.2.27 Diseñar formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las operaciones que efectué ese Departamento. Remitir a esta Auditoría la documentación que sustente el cumplimiento de esta recomendación a más tardar el 20 de setiembre, 2019. (Ver resultado 2.10).

4.2.28 Elaborar el procedimiento o bien un instructivo con las actividades que ese Departamento le corresponde realizar en el proceso de atención del Sistema BOS TECAPRO. Remitir a esta Auditoría la documentación que sustente el cumplimiento de esta recomendación a más tardar el 31 de octubre, 2019. (Ver resultado 2.11).

4.2.29 Establecer lineamientos y controles necesarios para que solo los funcionarios que cuenten con las respectivas autorizaciones, sean quienes puedan accesar al Sistema BOS TECAPRO. Remitir a esta Auditoría la documentación que sustente el cumplimiento de esta recomendación a más tardar el 20 de setiembre, 2019. (Ver resultado 2.11).

4.2.30 Mantener un registro con información exacta de los funcionarios que se encuentran autorizados y que de acuerdo a su labor deben contar con un acceso al sistema BOS TECAPRO. Remitir a esta Auditoría la documentación que sustente el cumplimiento de esta recomendación a más tardar el 20 de setiembre, 2019. (Ver resultado 2.11).

4.2.31 Actualizar y ajustar las Políticas de Seguridad y Uso de Tecnologías de Informacion, de acuerdo a las necesidades del Departamento de Informática y del Ministerio de Cultura y Juventud y posteriormente divulgarlas oficialmente. Remitir a esta Auditoría la documentación

que sustente el cumplimiento de esta recomendación a más tardar el 20 de setiembre, 2019. (Ver resultado 2.12).

4.2.32 Diseñar e Implementar, los documentos y procedimientos descritos en las Políticas de Seguridad y Uso de Tecnologías de Informacion, una vez que estas hayan sido actualizadas y ajustadas según las necesidades del Departamento de Informática y del Ministerio de Cultura y Juventud. Remitir a esta Auditoría la documentación que sustente el cumplimiento de esta recomendación a más tardar el 20 de setiembre, 2019. (Ver resultado 2.12).

4.2.33 Informar en un plazo de diez días hábiles, posterior a recibir este informe, de acuerdo con lo que establece el artículo 36 de la Ley General de Control Interno, las acciones ejecutadas por ese Despacho en atención de las anteriores recomendaciones, aportando documentación que evidencie lo actuado al respecto, así como remitir un cronograma de actividades y personas designadas como responsables del cumplimiento de las mismas. Todo lo anterior de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 17 inciso c), 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno.

La Cultura la hacemos todos"
Telfax: (506) 2222-2534
Apdo. 10.227-1000 - Av. 3 y 7, calles 11 y 15

ANEXO ÚNICO
VALORACIÓN DE OBSERVACIONES AL BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORÍA
"Auditoría Operativa sobre la organización y la eficiencia de los procesos del Departamento de Informática del Ministerio de Cultura y Juventud"

Referencia	Recomendaciones
	4.2.8 Elaborar el procedimiento con las actividades que ese Departamento le corresponde realizar en el proceso de atención del Sistema BOS TECAPRO. Remitir a esta Auditoría la documentación que sustente el cumplimiento de esta recomendación a más tardar el 31 de octubre, 2019. (Ver resultado 2.11).
Observaciones Administración	Mediante oficio N°.DI-143-2019, suscrito por el Sra. Catalina Cabezas Bolaños; Jefe del Departamento de Informática, señaló: ***"...Desde el punto de vista institucional el dueño del Sistema BOS TECAPRO es del Departamento Financiero Contable, por lo tanto, es responsabilidad de ese departamento realizar el procedimiento y definir las actividades en las que el Departamento de Informática debe intervenir.*** ***Al respecto le voy a consultar a la Comisión Institución de Procesos y Procedimiento sobre la pertinencia de levantar un procedimiento de este tipo en un área del cual este Departamento no es propietario del Proceso ...".***
¿Se acoge?	Sí ☐ | No ☑ | Parcial ☐
Argumentos de la Auditoría	Es importante mencionar que se adjunto al oficio mencionado, el cocumento denominado *"Plan de Implementación Sistema BOS Dirección General del Archivo Nacional"*, el cual no agrega ningun valor para modificar o eliminar la recomendación , ya que el documento señala el plan de un solo Órgano Desconcentrado, no de todo el Ministerio de Cultura y Juventud, por lo cual no tiene relevancia. Recordemos que según las condiciones cartelarias de la contratación del Sistema BOS TECAPRO ; el producto debia instalarse en 13 órganos adscritos al Ministerio de Cultura y Juventud, siendo el Archivo Nacional uno de ellos. Ante los argumentos presentados por el Departamento de Informatica y considerando el Borrador del Informe emitido, si bien es cierto que el Sistema BOS TECAPRO es parte de la gestión que realiza el Departamento Financiero Contable, es importante indicar que hay actividades en las cuales interviene el Departamento de Informatica con dicho sistema y claro esta, esas actividades son propiamente técnicas, que solamente le corresponden al Departamento de Informatica, tal y como se señala en las condiciones cartelarias:

" ...la contraparte técnica será la Sra. Catalina Cabezas, Jefa del Departamento Informatica."

De lo anterior, la recomendación emitida por parte de esta Auditoría Interna, es que se permita que el Departamento de Informatica elabore un procedimiento o bien un instuctivo con las actividades que le corresponden realizar cuando interviene brindando soporte al Sistema BOS TECAPRO, entre otras cosas.

Ahora bien, en el oficio remitido la señora Catalina Cabezas Bolaños; señala que ese Departamento tiene definido el rol de Soporte de Seguridad y desarrolla las siguientes actividades.

*"**1. USUARIO***

a. Creación, modificación y eliminación de perfiles o a partir de la comunicación del Departamento Financiero Contable.

b. se cierran sesiones de usuario desde el sistema cuando se presentan problemas de conexión. (cortes de luz, problemas de internet)

2. INSTALACIÓN DE IMPRESORAS

a. Instalación o eliminación a los usuarios de la Impresora host

3. SERVIDOR

a. Verificamos diariamente el buen funcionamiento del servidor

b. Se verifica el respaldo

c. Se verifican actualizaciones del Sistema Operativo."

Como se puede observar, ese Departamento puede elaborar un procedimiento o bien un instructivo con las actividades señaladas por esa Jefatura y que le corresponden tecnicamente a ese Departamento y de esta manera, se establezcan los controles necesarios en lo que respecta a los tres puntos que le corresponden : Usuario, Instalacion de Impresoras y Servidor.

Es asi que, esta Oficina de Fiscalizacion modifica la recomendación, agregando que se puede elaborar un procedimiento o bien un instructivo.

4.2.28 Elaborar el procedimiento o bien un instructivo con las actividades que ese Departamento le corresponde realizar en el proceso de atención del Sistema BOS TECAPRO. Remitir a esta Auditoría la documentación que sustente el cumplimiento de esta recomendación a más tardar el 31 de octubre, 2019. (Ver resultado 2.11).

En razón de lo anterior, se mondifica la recomendaciones 4.2.28 del resultado 2.11 del borrador del Informe, según lo señalado.

Referencia	Recomendación
	4.2.29 Establecer lineamientos y controles necesarios para que solo los funcionarios que cuenten con las respectivas autorizaciones, sean quienes puedan accesar al Sistema BOS TECAPRO. Remitir a esta Auditoría la documentación que sustente el cumplimiento de esta recomendación a más tardar el 20 de setiembre, 2019. (Ver resultado 2.11).
Observaciones Administración	Mediante oficio N°.DI-143-2019, suscrito por el Sra. Catalina Cabezas Bolaños; Jefe del Departamento de Informática, señaló: ***"...Tal y como se indicó con anterioridad, los usuarios son autorizados por el Departamento Financiero Contable y el Departamento de Informática, únicamente crea modifica o elimina los usuarios a solicitud del Departamento Financiero Contable, por lo tanto, esos lineamientos y controles son de resorte del dueño del proceso ...".***
¿Se acoge?	Sí ☐ No ☑ Parcial ☐
Argumentos de la Auditoría	Como bien indica la señora Catalina Cabezas Bolaños; Jefe del Departamento de Informática; el Departamento Financiero Contable es quien comunica a ese Departamento los usuarios autorizados, es así que al Departamento de Informática le corresponde crear , modificar o eliminar usuarios del Sistema BOS TECAPRO, de acuerdo a lo que se indique según el Departamento Financiero Contable. Es claro, que la recomendación emitida solicita que se establezcan los lineamientos y controles, sobre los usuarios creados por el Departamento de Informática una vez que estos ya fueron comunicados por el Departamento Financiero Contable. Ahora bien, en el artículo 21 del Reglamento General para la Administración y Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación del Ministerio de Cultura y Juventud señala entre las competencias del Departamento de Informática lo siguiente: ***"Establecer los mecanismos necesarios para implementar un control de las licencias de uso de los programas (software) adquiridos por del MCJ."*** De esta manera, ese Departamento debe establecer controles necesarios de los usuarios que han sido creados, modificados o eliminados; usuarios que cuentan con autorizaciones para accesar al Sistema BOS TECAPRO, registro que el Departamento de Informática debe establecer y monitorear que efectivamente solo esos usuarios son los que están ingresando a dicho Sistema, por ser los expertos técnicos en esa materia.

Cabe mencionar, que en las condiciones cartelarias y en las especificaciones técnicas de la contratación del Sistema BOS TECAPRO no se detalla las responsabilidades específicas que le corresponde a cada Departamento.

Es importante recalcar que, los controles solicitados a ese Departamento, corresponden a los Usuarios que son creados, modificados o eliminados por el Departamento de Informática.

En razón de lo anterior, se mantiene la recomendación 4.2.29, (resultado 2.11) **del borrador del informe**, ya que no se aportó evidencia que represente un cambio en el hallazgo.

Referencia	Recomendación
	4.2.30. Mantener un registro con información exacta de los funcionarios que se encuentran autorizados y que de acuerdo a su labor deben contar con un acceso al sistema BOS TECAPRO. Remitir a esta Auditoría la documentación que sustente el cumplimiento de esta recomendación a más tardar el 20 de setiembre, 2019. (Ver resultado 2.11).
Observaciones Administración ¿Se acoge?	Mediante oficio N°.DI-143-2019, suscrito por el Sra. Catalina Cabezas Bolaños; Jefe del Departamento de Informática, señaló: ***"...Con relación a esta recomendación, ese registro debe ser administrado por el Departamento Financiero Contable a partir de lo indicado en el Procedimiento creado para el Sistema BOS TECAPRO.*** ***En el caso particular de las responsabilidades técnicas definidas por el dueño del proceso, podremos considerar si hay que realizar un procedimiento adicional o un instructivo.*** ***Por lo pronto, en el caso de usuarios se llevará un control de solicitudes y se enviará un oficio a doña Guadalupe Gutiérrez para que se nombre un único enlace entre el departamento atender sus solicitudes y llevar los controles respectivos...".***
Argumentos de la Auditoría	Sí ☐ No ☑ Parcial☐ Ante los argumentos presentados por el Departamento de Informatica , es necesario recalcar lo siguiente: En las Condiciones Cartelarias y en las especificaciones técnicas de la contratación del Sistema BOS TECAPRO; no detalla puntualmente las actividades que le corresponden al Departamento Financiero Contable y al Departamento de Informatica. Solamente señala para el Departamento Informatica lo siguiente: ***" ...la contraparte técnica será la Sra. Catalina Cabezas, Jefa del Departamento Informatica."*** Ahora bien, es importante destacar que siendo el Departamento de Informatica la contraparte técnica esta puede mantener un registro con los perfiles creados, modificados y eliminados y que estan autorizados para ingresar al Sistema BOS TECAPRO. En el mismo oficio de marras se menciona:

	"...Por lo pronto, en el caso de usuarios se llevará un control de solicitudes y se enviará un oficio a doña Guadalupe Gutiérrez para que se nombre un único enlace entre el departamento atender sus solicitudes y llevar los controles respectivos... Como se puede observar, la Jefatura del Departamento de Informatica es conciente de que se debe establecer controles a los usuarios, es así como se sustenta más la necesidad de que se mantenga un registro con información exacta de los usuarios creados por ese Departamento. Para esta recomendación, no se aportó evidencia que represente un cambio en el hallazgo. Dado lo anterior, se mantiene la recomendación 4.2.30, del resultado 2.11 del borrador del Informe.