

EVALUACIÓN DE LAS GESTIONES EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Y DIRECCIÓN TECNOLÓGICA DEL INFOCOOP

(Informe FINAL de Auditoría AI TI 011-2016)

INDICE GENERAL

| | Página |
|---|-----------|
| I. INTRODUCCION | 2 |
| 1.1 ORIGEN DEL ESTUDIO DE AUDITORIA..... | 2 |
| 1.2 OBJETIVOS..... | 2 |
| 1.2.1 OBJETIVO GENERAL | 2 |
| 1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 2 |
| 1.3 NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO | 2 |
| 1.4 LIMITACIONES..... | 2 |
| 1.5 COMUNICACIÓN PRELIMINAR A LA ADMINISTRACIÓN EN CONFERENCIA SOBRE RESULTADOS DEL ESTUDIO..... | 3 |
| II. NORMATIVA APLICADA EN LA EVALUACIÓN | 5 |
| III. METODOLOGÍA EMPLEADA..... | 5 |
| IV. OBSERVACIONES..... | 5 |
| 4.1 PLANIFICACION Y ALINEAMIENTO DEL PETIC CON PLAN ESTRATEGICO INSTIT..... | 5 |
| 4.1.1 PROYECTOS A INCORPORAR EN EL PETIC..... | 5 |
| 4.1.2 EXPEDIENTES DE PROYECTOS DEL PETIC..... | 7 |
| 4.2 ANALISIS SOBRE LA IMPLEMENTACION DE PROYECTOS..... | 8 |
| 4.3 RAZONABILIDAD DE PLATAFORMA, INFRAESTRUCTURA Y MARCO LEGAL | 8 |
| 4.4 RAZONABILIDAD DE PROYECTOS CONCLUIDOS | 8 |
| 4.5 METODOLOGÍA UTILIZADA PARA ELABORAR EL PETIC..... | 9 |
| 4.6 DIVULGACIÓN DEL PETIC | 11 |
| V. CONCLUSIONES | 13 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 13 |
| 6.1 PARA EL COMITÉ GERENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN | 13 |
| 6.2 PARA LA DIRECCIÓN EJECUTIVA | 14 |
| 6.3 PARA EL GERENTE DEL ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN | 14 |

**EVALUACIÓN DE LAS GESTIONES EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Y DIRECCIÓN TECNOLÓGICA DEL INFOCOOP**

(Informe FINAL de Auditoría AI TI 011-2016)

I. INTRODUCCION

1.1 ORIGEN DEL ESTUDIO DE AUDITORIA

De conformidad con el Plan de Trabajo Anual de 2016 de la Auditoría Interna, se realizó la *“Evaluación de las gestiones en la Planificación Estratégica y Dirección Tecnológica del INFOCOOP”*.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar el desempeño en la Planificación Estratégica del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar el proceso de planificación elaborado en el Área de Tecnologías de Información (Eficacia).

Determinar el grado alineamiento del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación (PETIC) con el Plan Estratégico Institucional y el Portafolio de proyectos (Eficacia).

Valorar la implementación de los proyectos desde la perspectiva de eficiencia. (Eficiencia).

Determinar la razonabilidad de la plataforma tecnológica, infraestructura tecnológica y marco de seguridad desde una relación costo-beneficio.

Valorar la razonabilidad de los proyectos concluidos bajo una perspectiva económica y de plazos definidos.

1.3 NATURALEZA Y ALCANCE

El estudio de auditoría abarcó los proyectos definidos en el PETIC 2013-2017.

1.4 LIMITACIONES

No hubo limitaciones sustantivas que impidieran el desarrollo normal del estudio.

EVALUACIÓN DE LAS GESTIONES EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Y DIRECCIÓN TECNOLÓGICA DEL INFOCOOP

(Informe FINAL de Auditoría AI TI 011-2016)

1.5 COMUNICACIÓN PRELIMINAR A LA ADMINISTRACIÓN EN CONFERENCIA SOBRE
LOS HALLAZGOS DEL ESTUDIO

HALLAZGO N° 1:

Proyectos a incorporar en el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETIC).

Comentarios de la Administración:

El Gerente de Tecnologías de Información y Comunicación mencionó los antecedentes del PETIC y acuerdos con la Subdirección Ejecutiva (El Lic. Ronald Fonseca Vargas fungía como Subdirector Ejecutivo durante la planificación de ese Plan). Mencionó que uno de los acuerdos es que los proyectos a incorporar en el PETIC se trabajarían de manera personalizada con cada Gerente y esta labor fue realizada por parte del Lic. Marco Masís Monge. Que por tal motivo no existe documentación de la reunión.

HALLAZGO N° 2:

Expedientes de proyectos que conforman el PETIC.

Comentarios de la Administración:

Del Gerente de Tecnologías de Información y Comunicación

- 1. El área no cuenta con una Asistente Administrativa, por lo que la función es ejecutada por sus colaboradores y en gran parte por el Lic. Marco Masís Monge; función que no le corresponde. Informó que una persona subcontratada les colaboraba con parte de estas funciones pero se le acabó el contrato y ahora tienen que jugar los dos roles: como técnicos y como clasificadores de documentos. Por esta razón los expedientes no están al 100%.*
- 2. El Plan Táctico existe pero en el momento en que se planteó al Comité Gerencial de Tecnologías de Información, uno de los miembros indicó que con el Plan Estratégico era suficiente. Como el Plan Táctico acarreaba una serie de costos aprobaron únicamente el PETIC como documento, es decir lo conceptual, no los proyectos. Este Plan Táctico se basó en el PETIC de la Contraloría General de la República, que incluía el Plan Táctico y se consideró una buena referencia para construir el institucional, pero con la diferencia de que en el nuestro se omitió aprobar el Plan Táctico que justamente eran los proyectos, a quién, cuánto, definiendo los plazos a corto, mediano y largo plazo considerando la factibilidad de realizarlo. Pero, este documento no se oficializó en el Comité Gerencial.*

De un Ejecutivo en Tecnologías de Información

Informó que se tuvo que seguir trabajando con el Plan Táctico a pesar de que no era oficial, pues de lo contrario el área hubiera quedado paralizada y ese es el Plan que posee la ejecución de la organización en materia de tecnologías de información. Comentó que desconocen por qué el área gerencial no lo aprobó.

EVALUACIÓN DE LAS GESTIONES EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Y DIRECCIÓN TECNOLÓGICA DEL INFOCOOP

(Informe FINAL de Auditoría AI TI 011-2016)

HALLAZGO N° 3:
Análisis sobre la implementación de proyectos.

Comentarios de la Administración:

El Gerente de Tecnologías de Información y Comunicación señaló, que en el proceso de elaboración del PETIC se encontraron con que los Gerentes no identificaban la diferencia entre Tecnologías de Información y un sistema de información. Cuando hablamos de un sistema, nos referimos a una solución informática y no a equipos tecnológicos. Es importante señalar que el Proyecto Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) se sale del ámbito institucional y beneficia al movimiento cooperativo. El otro proyecto es el Sistema de Alerta Temprana, que cubre casi a 40 cooperativas en línea, por medio de una VPN (Red Privada Virtual por sus siglas en inglés).

HALLAZGO N° 4:
Razonabilidad de la Plataforma e Infraestructura Tecnológicas y del Marco de Seguridad.

No hubo comentarios de la Administración.

HALLAZGO N° 5:
Razonabilidad de los proyectos concluidos.

No hubo comentarios de la Administración.

HALLAZGO N° 6:
Metodología utilizada para elaborar el PETIC.

No hubo comentarios de la Administración.

HALLAZGO N° 7:
Divulgación del PETIC.

Comentarios de la Administración:

El Gerente de Tecnologías de Información y Comunicación señaló que se informó sobre el PETIC en reunión de Gerentes y en Junta Directiva.

El Ejecutivo en Tecnologías de Información y Comunicación comentó que ese fue el procedimiento que se les instruyó seguir.

El Director Ejecutivo interino señaló que es una buena práctica y que para el próximo PETIC coordinarán reuniones de todo el personal, en grupos de tres departamentos, para informarles sobre dicho Plan Estratégico.

EVALUACIÓN DE LAS GESTIONES EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Y DIRECCIÓN TECNOLÓGICA DEL INFOCOOP

(Informe FINAL de Auditoría AI TI 011-2016)

ANÁLISIS PRELIMINAR DE LAS RECOMENDACIONES DEL INFORME

Comentarios de la Administración:

El Director Ejecutivo interino instruyó para valorar algunas de las recomendaciones propuestas es el estudio, como insumo para el nuevo PETIC.

El Gerente de Tecnologías de Información y Comunicación señaló que es importante resaltar que el PETIC actual (2012-2017), fue elaborado, analizado y presentado por los funcionarios del Área a su cargo, a pesar de las limitaciones que tienen en ese departamento. Se refirió también a los aspectos positivos señalados en el informe y como último aspecto comentó que se encuentra en trámite una contratación externa para elaborar el manual de procedimientos del proceso del PETIC.

El Ejecutivo en Tecnologías de Información y Comunicación sugirió que las actividades que solicita la Auditoría Interna en sus recomendaciones se incorporen para ejecutar con el próximo PETIC.

II. NORMATIVA APLICADA EN LA EVALUACION

Para obtener hallazgos que permitieran las observaciones, conclusiones y recomendaciones, se consideró la siguiente normativa:

- Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público (R-DC-119-2009).
- Normas de control interno para el Sector Público (R-CO-9-2009)
- Manual de Normas Técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información (N-2-2007-CO-DFOE).
- Reglamento de funcionamiento del Comité Gerencial de Tecnologías de Información del INFOCOOP (Gaceta N°70 - 12/04/2013).

III. METODOLOGÍA EMPLEADA

Se utilizó la *Guía General para Desarrollar Estudios de Auditoría* y se complementó con la elaboración de pruebas de cumplimiento y analíticas para evaluar la Planificación Estratégica.

IV. OBSERVACIONES

4.1 PLANIFICACIÓN Y ALINEAMIENTO DEL PETIC CON EL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

4.1.1 PROYECTOS A INCORPORAR EN EL PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION (PETIC)

- A. En el proceso para recopilar requerimientos de los proyectos del PETIC 2013-2017, el Gerente del Área de Tecnologías de Información y Comunicación realizó entrevistas a los Gerentes de otros Departamentos.

EVALUACIÓN DE LAS GESTIONES EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Y DIRECCIÓN TECNOLÓGICA DEL INFOCOOP

(Informe FINAL de Auditoría AI TI 011-2016)

Dentro de ese proceso, se revisó el expediente que contenía 17 formularios sobre los proyectos que solicitaron las usuarias al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, donde se determinaron las siguientes debilidades:

- El expediente no estaba foliado.
- No se obtuvo evidencia de la lista de participantes a la actividad de inducción que se desarrolló en forma previa a dicho proceso.
- No se obtuvo evidencia de alguna minuta sobre lo tratado en esa reunión.
- Sólo el 20% de los formularios de solicitud de proyectos estaban firmados por el Gerente del Área y por el responsable del Área de Tecnologías de Información.

B. Al respecto, las *Normas de control interno para el Sector Público*, citan lo siguiente:

“4.2 *Requisitos de las actividades de control:* ...

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

(El subrayado no corresponde al original)

Asimismo, las *Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información*, citan:

“4.4 *Atención de requerimientos de los usuarios de TI:*

La organización debe hacerle fácil al usuario el proceso para solicitar la atención de los requerimientos que le surjan al utilizar las TI. Asimismo, debe atender tales requerimientos de manera eficaz, eficiente y oportuna; y dicha atención debe constituir un mecanismo de aprendizaje que permita minimizar los costos asociados y la recurrencia.”

(Subrayado nuestro)

También conviene señalar que la *Metodología para el Desarrollo de un Plan Estratégico de Tecnologías de Información*, — herramienta creada por un Ejecutivo de Tecnologías de Información que se aplica en esa instancia —, presenta un curso de acción a seguir para solventar las debilidades antes señaladas:

“3.7.27.2 *Fase II: Análisis de Tendencias y Plan Estratégico Organizacional, en la columna de actividades (pg. 37):*

Desarrollar talleres y entrevistas con los jefes de alto nivel para comprender...”

(Subrayado propio)

EVALUACIÓN DE LAS GESTIONES EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y DIRECCIÓN TECNOLÓGICA DEL INFOCOOP

(Informe FINAL de Auditoría AI TI 011-2016)

Es importante rescatar que los proyectos del PETIC están alineados con las metas definidas en el Plan Estratégico Institucional.

No obstante, las normas transcritas dejan evidencia sobre la necesidad de realizar reuniones periódicas y documentadas con las jefaturas, mantener documentación completa y ordenada en el expediente y definir mecanismos para que los requerimientos se presenten de manera sencilla por parte de los usuarios.

(Ver recomendaciones 6.2.2; 6.3.4 y 6.3.5)

4.1.2 EXPEDIENTES DE PROYECTOS QUE CONFORMAN EL PETIC

- A. Se revisaron expedientes de proyectos¹ del PETIC y se determinó que no están estructurados² para cada proyecto; únicamente se observa un expediente parcial sin foliatura.

Por otra parte, no se obtuvo evidencia de que el Plan Táctico³ elaborado en el Área de Tecnologías de Información haya sido oficializado, porque no se elevó a conocimiento y aprobación del Comité Gerencial de Tecnologías de Información.

- B. Al respecto, las *Normas de control interno para el Sector Público*, citan lo siguiente:

“4.2 Requisitos de las actividades de control: ...

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.” (Subrayados propios)

Como mecanismo de fiscalización, el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación, el Plan Táctico y el *Reglamento de funcionamiento del Comité Gerencial de Tecnologías de Información y Comunicación*, citan lo siguiente:

Artículo 3º—De las funciones. Son funciones específicas del CGTI: ...

- b) Priorizar la generación de productos y servicios de TI, de conformidad con los requerimientos de sus usuarios internos y externos con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo.*
- c) Aprobar la cartera de proyectos que TI presente a fin de asignar sus prioridades de implementación.*
- d) Controlar y evaluar la ejecución de los planes estratégicos y operativos relativos a las TIC.”*

(Los subrayados son nuestros)

¹ Suministrados mediante oficio TI-139-2016 del 5 de agosto del 2016.

² Sin estructura conforme a la metodología de proyectos del mismo departamento, sólo un compendio de información parcial de cada proyecto.

³ Conjunto de actividades para cumplir con el PETIC que incorpora el Portafolio de Proyectos.

EVALUACIÓN DE LAS GESTIONES EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y DIRECCIÓN TECNOLÓGICA DEL INFOCOOP

(Informe FINAL de Auditoría AI TI 011-2016)

Hay claridad en que es necesario llevar un expediente completo, ordenado y con la respectiva foliatura, con el fin de mantener el historial y la transparencia que corresponde a cada proyecto que se desarrolla en el Área de Tecnologías de Información y Comunicación.

Además, se requiere que la información esté actualizada y sea de utilidad para la toma de decisiones de la Junta Directiva, de la Dirección Superior y del Comité Gerencial de Tecnologías de Información.

(Ver recomendaciones 6.1.1; 6.3.1 y 6.3.5)

4.2 ANALISIS SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS

Con el fin de valorar el nivel de satisfacción en los productos recibidos, se realizaron entrevistas a los Gerentes de Asesoría Legal, Educación y Capacitación, Supervisión Cooperativa y Desarrollo Humano, y la calificación promedio fue de un 92% de satisfacción.

No obstante, los entrevistados manifestaron que el formulario para obtener información es complejo y que faltó acompañamiento para completarlo.

Con base en los comentarios de los señores Gerentes, se comprueba eficiencia en la implementación de proyectos debido a la prontitud con que se atendió el requerimiento.

4.3 RAZONABILIDAD DE LA PLATAFORMA E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICAS Y DEL MARCO DE SEGURIDAD

Producto de la revisión se comprobó que la Gerencia de TIC elaboró un lineamiento para definir la plataforma e infraestructura tecnológicas y el marco de seguridad desde una relación costo-beneficio, según las sanas prácticas.

Estos lineamientos están avalados y oficializados por el Comité Gerencial de Tecnologías de Información.

Es importante señalar, que estos documentos no han sido adecuadamente divulgados y comunicados por la instancia correspondiente.

4.4 RAZONABILIDAD DE LOS PROYECTOS CONCLUIDOS

Durante nuestra revisión se comprobó que los proyectos concluidos cumplieron con los plazos que se definieron y responden a la perspectiva económica estimada en el apartado de Portafolio de Proyectos del Plan Táctico.

Cabe mencionar que otros proyectos se encuentran en proceso de ejecución, pues el Plan Estratégico de Tecnologías de Información se encuentra vigente hasta el 2017.

EVALUACIÓN DE LAS GESTIONES EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y DIRECCIÓN TECNOLÓGICA DEL INFOCOOP

(Informe FINAL de Auditoría AI TI 011-2016)

4.5 METODOLOGÍA UTILIZADA PARA ELABORAR EL PETIC

- A. Respecto de la metodología utilizada para elaborar el PETIC, denominada **PMBOK 4**, se abordaron temas en forma general y no con el detalle que exigen las normativas internacionales.

Dicha metodología debe actualizarse a las nuevas versiones e incorporar los siguientes apartados:

- Ciclo de vida de los proyectos en que debe sustentarse cada uno.
- Cultura y estilos de organización; es necesario identificar la dinámica organizacional y su comportamiento.
- Factores ambientales de la empresa a considerar en el planteamiento de proyectos.
- Rol del Director de Proyectos que denote responsabilidades, competencias y habilidades interpersonales.
- Descripción de la Gestión de Integración del Proyecto: Acta de Constitución del Proyecto – Plan de Dirección del Proyecto – Gestionar el Trabajo del Proyecto – Monitorear y Controlar el Trabajo del Proyecto – Realizar el Control Integrado de los Cambios – Cerrar el Proyecto.
- Gestión del Alcance del Proyecto.
- Gestión del Tiempo del Proyecto.
- Gestión del Costo del Proyecto.
- Gestión de la Calidad del proyecto.
- Gestión de los Recursos Humanos.
- Gestión de las Comunicaciones del Proyecto.
- Descripción General de la Gestión de Riesgos del Proyecto.
- Gestión de los Proyectos de TIC.

En relación con lo que señala el **COBIT** ⁴, se deben considerar los siguientes aspectos:

- Los procesos se basan en niveles de madurez y no en el modelo de la capacidad.
- El Portafolio de proyectos se debe definir bajo el concepto del Perfil Tecnológico.
- No se comprueba el soporte sobre los procesos: APO 001 Gestionar el marco de la Gestión de TI, APO 002 Gestionar la Estrategia, APO 005 Gestionar el Portafolio, APO 006 Gestionar el Presupuesto, BAI 001 Gestionar los Programas y Proyectos.

⁴ Modelo de referencia de procesos para la gobernabilidad de las tecnologías de información.

EVALUACIÓN DE LAS GESTIONES EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Y DIRECCIÓN TECNOLÓGICA DEL INFOCOOP

(Informe FINAL de Auditoría AI TI 011-2016)

- B. Al respecto, las *Normas Técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información*, citan lo siguiente:

“1.2 Gestión de la calidad:

La organización debe generar los productos y servicios de TI de conformidad con los requerimientos de sus usuarios con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo.”

“1.5 Gestión de proyectos

La organización debe administrar sus proyectos de TI de manera que logre sus objetivos, satisfaga los requerimientos y cumpla con los términos de calidad, tiempo y presupuesto óptimos preestablecidos.”

“5.1 Seguimiento de los procesos de TI

La organización debe asegurar el logro de los objetivos propuestos como parte de la gestión de TI, para lo cual debe establecer un marco de referencia y un proceso de seguimiento en los que defina el alcance, la metodología y los mecanismos para vigilar la gestión de TI. Asimismo, debe determinar las responsabilidades del personal a cargo de dicho proceso.”

(Subrayados propios)

Adicionalmente, las *Normas de control interno para el Sector Público*, establecen:

“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.”

“5.6. Calidad de la Información:

(...) 5.6.2 Oportunidad: Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.

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.”

(Subrayados nuestros)

En relación con lo señalado en la normativa que se transcribe, se requiere actualizar la metodología a sus últimas versiones, de manera que sustente el ciclo de vida de los proyectos como sana práctica; ésto por cuanto las tecnologías de información evolucionan constantemente y su tratamiento debe apegarse a lineamientos de calidad.

(Ver recomendaciones 6.1.2; 6.2.2, 6.2.3, 6.3.2 y 6.3.3)

EVALUACIÓN DE LAS GESTIONES EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Y DIRECCIÓN TECNOLÓGICA DEL INFOCOOP

(Informe FINAL de Auditoría AI TI 011-2016)

4.6 DIVULGACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

- A. La divulgación del PETIC se hizo a partir de las siguientes comunicaciones:
- Oficio TI-010-2013 del 8 de febrero de 2013 de la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación.
 - Oficio DE 190-2013 remitido al Comité Gerencial de Tecnologías de Información, que lo aprobó mediante acuerdo 01-2013 según consta en oficio CGTI-004-2013.
 - El PETIC fue aprobado por la Junta Directiva en Sesión 3901 mediante acuerdo con referencia JD 50-2013 del 11 de febrero del 2013.
 - La Subdirección Ejecutiva instruyó a las Gerencias posteriormente, mediante oficio SDE 045-2013 del 4 de marzo del 2013, donde la organización informa a sus colaboradores sobre el PETIC 2013-2017.
 - Finalmente, se organizó una actividad en el Hotel Aurola Holiday Inn para exponer los alcances del citado Plan Estratégico de Tecnologías de Información.

Este proceso de divulgación se considera parcial, debido a que quedó a nivel gerencial dado que no se obtuvo evidencia en expedientes de la Gerencia de Tecnologías de Información de que se comunicara al resto del personal, siendo ellos el enlace en cada área para la consecución de sus respectivos proyectos.

Únicamente se solicitó a los Gerentes que lo informaran a sus colaboradores, sin definir algún mecanismo de comunicación más efectivo, aún y cuando el tema compete al Área de Tecnologías de Información.

- B. En relación con lo señalado, las *Normas de Control Interno para el Sector Público* citan:

“5.7 Calidad de la comunicación:

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se da a las instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, según los asuntos que se encuentran y son necesarios en su esfera de acción. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo.

(Subrayado nuestro)

EVALUACIÓN DE LAS GESTIONES EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Y DIRECCIÓN TECNOLÓGICA DEL INFOCOOP

(Informe FINAL de Auditoría AI TI 011-2016)

Adicionalmente, el *Reglamento de Funcionamiento del Comité Gerencial de Tecnologías de Información del INFOCOOP*, consigna:

“Artículo 3º—De las funciones. Son funciones específicas del CGTI:

(...)

f) Promover la cultura informática institucional, con el fin de lograr el compromiso del personal con el marco estratégico y las políticas de seguridad de TI.

(Subrayado propio).

Es importante señalar la importancia de canales adecuados de comunicación, conforme lo demanda la normativa transcrita.

Siendo el PETIC un documento que involucra a toda la organización y que además gestiona la cultura informática, resulta necesario divulgarlo a todo el personal con el objetivo de que se comprometan con su aporte en el cumplimiento de las metas y de los objetivos que se proponen.

Aunque se denota que el espíritu de la organización ha sido que todo el personal conozca el Plan Estratégico de Tecnologías de Información, lo cierto es que se necesitan mecanismos de comunicación más efectivos para cumplir con ese propósito.

(Ver recomendación 6.1.3; 6.2.4 y 6.3.6)

EVALUACIÓN DE LAS GESTIONES EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Y DIRECCIÓN TECNOLÓGICA DEL INFOCOOP

(Informe FINAL de Auditoría AI TI 011-2016)

V. CONCLUSIONES

- 5.1 El expediente que contenía 17 formularios sobre los proyectos que solicitaron las usuarias al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, carece de foliatura.
- 5.2 El Área de Tecnologías de Información carece de un Manual de Procedimientos que especifique las tareas que deben realizarse antes, durante y después de la elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de Información.
- 5.3 El Comité Gerencial de Tecnologías de Información debe ejercer fiscalización efectiva en relación con el monitoreo para verificar el cumplimiento del PETIC y su metodología.
- 5.4 No se observaron expedientes debidamente conformados y ordenados para cada uno de los proyectos, en detrimento de la disponibilidad de información para la toma de decisiones por parte de las autoridades superiores: Junta Directiva, Comité Gerencial de Tecnologías de Información y la Dirección Ejecutiva.
- 5.5 El personal del Área de Tecnologías de Información y Comunicación no ha recibido capacitación en materia de riesgos y planificación estratégica en tecnologías de información.
- 5.6 La metodología que sustenta el Plan Estratégico de Tecnologías de Información está desactualizada.
- 5.7 Se requiere un plan de divulgación apropiado para comunicar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información a todo el personal del INFOCOOP.

VI. RECOMENDACIONES

Considerar las recomendaciones señaladas con un asterisco (*), como insumo en la elaboración del próximo Plan Estratégico de Tecnologías de Información que se desprende del Plan Estratégico Institucional.

6.1 PARA EL COMITÉ GERENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

- 6.1.1 Solicitar informes periódicos al Área de Tecnologías de Información y Comunicación, sobre el nivel de avance de los proyectos que conforman el PETIC, que incluyan el Plan Táctico. (*)
- 6.1.2 Emitir lineamientos en relación con la metodología para elaborar el PETIC y su vigencia. (*)
- 6.1.3 Instruir al Área de Tecnologías de Información y Comunicación, para elaborar un procedimiento eficiente de divulgación del PETIC entre todo el personal del Instituto. (*)

EVALUACIÓN DE LAS GESTIONES EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Y DIRECCIÓN TECNOLÓGICA DEL INFOCOOP

(Informe FINAL de Auditoría AI TI 011-2016)

6.2 PARA LA DIRECCIÓN EJECUTIVA

- 6.2.1 Instruir la elaboración de un Cronograma con plazos para atender las recomendaciones del presente informe y el nombre de los funcionarios responsables de cada trámite.

Remitir una copia a la Auditoría Interna para efectos del proceso de seguimiento, e informar sobre las acciones que se adoptarán dentro de las dos semanas posteriores a la presentación del informe final de auditoría.

- 6.2.2 Instruir al Gerente del Área de Tecnologías de Información y Comunicación, para elaborar un *Manual de Procedimientos* que incorpore lineamientos a seguir en las fases de pre-elaboración, confección y post-elaboración del PETIC. (*)

- 6.2.3 Girar instrucciones al Gerente del Área de Desarrollo Humano, para brindar apoyo presupuestario y logístico en actividades de capacitación para el personal de Tecnologías de Información, en materia de riesgos y planificación estratégica, que les facilite el desarrollo de una metodología tecnológica conforme a lineamientos actualizados.

- 6.2.4 Girar instrucciones a los Gerentes de las Áreas de Tecnologías de Información y de Desarrollo Humano, para que en forma conjunta elaboren un plan de divulgación entre todo el personal, tanto del *Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación* (PETIC), como de cualesquiera otros lineamientos que fomenten la cultura informática en el INFOCOOP. (*)

6.3 PARA EL GERENTE DEL ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

- 6.3.1 Girar la política correspondiente al personal de Tecnologías de Información y Comunicación, para que en los nuevos proyectos cumplan con los lineamientos definidos en la Metodología de Proyectos vigente.

- 6.3.2 Realizar gestiones ante las instancias superiores, para destinar recursos presupuestarios al proceso de actualización de la metodología del PETIC. (*)

- 6.3.3 Gestionar la actualización de la metodología del PETIC, conforme a las sanas prácticas en tecnologías de información vigentes. (*)

- 6.3.4 Elaborar el *Manual de Procedimientos* para las fases de pre-elaboración, confección y post-implementación del PETIC, con puntos de control para medir el nivel de satisfacción en el desarrollo de proyectos. (*)

EVALUACIÓN DE LAS GESTIONES EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Y DIRECCIÓN TECNOLÓGICA DEL INFOCOOP

(Informe FINAL de Auditoría AI TI 011-2016)

- 6.3.5 Instruir la foliatura de los expedientes parciales de proyectos, con el fin de mantener la integridad de la información. (*)
- 6.3.6 Gestionar los recursos presupuestarios necesarios para la efectiva comunicación a todo el personal, del PETIC u otros lineamientos que fomenten la cultura informática en el INFOCOOP. (*)

FINALMENTE, ES IMPORTANTE RECORDAR LAS SIGUIENTES DISPOSICIONES VIGENTES

- a) Artículo 10 de la Ley General de Control Interno: *“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo cumplimiento”.*
 - b) Artículo 18 de la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos: *“El control interno será responsabilidad de la máxima autoridad de cada dependencia. En los procesos donde participen dependencias diferentes, cada una será responsable de los subprocesos o actividades que le correspondan...”*
 - c) Dado el carácter a posteriori de sus revisiones, esta Auditoría Interna se reserva el derecho de una evaluación posterior.
-

Auditor asignado al estudio:

Revisado:

LIC. RANDALL ARTAVIA DELGADO
AUDITOR DE SISTEMAS

LIC. ALEJANDRO ORTEGA CALDERÓN
AUDITOR SUPERVISOR

Revisado y aprobado:

LIC. GUILLERMO CALDERÓN TORRES
AUDITOR INTERNO

RAD/AOC/GCT/JCV