

AUDITORIA INTERNA DE LA IMPRENTA NACIONAL

ÁREA AUDITADA: PROCESO DE COTIZACIONES

INFORME – AU- 005 - 2017

PROCESO DE COTIZACIONES EN DIARIOS OFICIALES ENTRE PAGINA WEB Y SISTEMA  
AVANCE

2017

## ÍNDICE

### 1. INTRODUCCION

1.1. Origen del Estudio .....	3
1.2. Objetivos del Estudio.....	3
1.3. Alcance del Estudio .....	3
1.4. Limitaciones.....	3
1.5. Metodología.....	4
1.6. Recordatorio.....	4
1.7. Comunicación de Resultados.....	6

### 2. RESULTADOS

2.1. Cotización en Sistema Avance y Sistema Web...	6
2.2. Capacitación .....	7
2.3. Documentación de los Sistemas .....	8
2.4. Manipulación de datos en pantalla .....	9
2.5. Desempeño de Página Web .....	10

3. CONCLUSION .....	11
---------------------	----

### 4. RECOMENDACIONES

4.1. Al Ministro Gobernación y Policía / Junta Administrativa .....	11
4.2. Al Director de la Imprenta Nacional .....	12
4.3. A la Directora de Comercialización .....	12
4.4. A la Encargada Sistema Avance en Informática .	13
4.5. Al Encargado Sistema Web en Informática .....	13

ESTUDIO SOBRE PROCESO DE COTIZACIONES EN DIARIOS OFICIALES ENTRE PAGINA WEB Y  
SISTEMA AVANCE

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen del estudio

Estudio especial por determinar diferencias en cobros utilizando los sistemas Web y el Módulo del Sistema Integrado Avance, nace como una necesidad del Estudio de Diarios Oficiales.

1.2 Objetivo General

Verificar el funcionamiento del Sistema de Publicaciones, por medio de las pruebas seleccionadas, para determinar si los cobros aplicados se ajustan al sistema de cálculo de la Imprenta Nacional.

1.3 Alcance del estudio

El estudio examinó movimientos realizados entre los meses de marzo, abril y mayo 2017

1.4 Limitación

No hubo limitaciones importantes.

1.5 Metodología

El presente estudio se llevó a cabo de conformidad con lo estipulado en la normativa establecida por la Contraloría General de la República, la Ley General de Control Interno, Normas de Control Interno para el Sector Público, Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, Normas Técnicas para la Gestión y el Control de la Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) y demás legislación aplicable o pertinente.

También se realizaron entrevistas a los siguientes funcionarios: Encargado de Oficina Central de Publicaciones, encargada de Sistema Avance, encargado del Sistema Web, se aplicó un pequeño cuestionario a los usuarios de los módulos, también se realizó una encuesta a unos clientes externos usuarios de los servicios de la Imprenta Nacional. Además se hicieron consultas a la Directora de Comercialización, vía correo electrónico. Se solicitó información sobre movimientos ingresados a través de la página Web, solicitando servicios de publicación, se solicitó también los códigos fuente de los dos sistemas y sus algoritmos. Se realizaron pruebas del ingreso de documentos solicitando servicios de publicación, utilizando el mismo documento, a través del sistema avance y el sistema de la página Web.

## 1.6 Recordatorio

Conforme a lo que ha dispuesto la Contraloría General de la República, seguidamente se cita textualmente lo que disponen los artículos Nos. 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno, que indica lo siguiente:

“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.

### 1.7.1 Comunicación de Resultados

Para la presentación de este informe, se convocó a los siguientes funcionarios: Director General, a la Directora de Comercialización, al Encargado de la Oficina Central de Publicaciones, Encargado de Informática de la Pagina Web y la Encargada en Informática del Sistema Avance, para el día 17 de noviembre del 2017, en presencia del Auditor Interno y el Auditor Encargado del Estudio.

## II. RESULTADOS

### 2.1. Montos de cotización en Sistema Avance y Sistema Web.

Se realizaron pruebas con varios documentos, ingresándolos para cotizar en el Sistema Web y en el Sistema Avance y se obtuvo como resultado que los montos cotizados por los sistemas difieren en monto. Esta situación provoca que los clientes que cotizaron en la Página Web y se presenten en las oficinas centrales de la Imprenta Nacional a cancelar dicha publicación, se encuentren con grandes diferencias entre el precio cotizado y el cobro realizado por el analista.

Al respecto, el artículo 3.2 de las Normas técnicas para la gestión y el control de la Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), indica textualmente:

*“3.2 La organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos para lo cual debe:*

*... 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.*

*...d. Controlar la implementación del software en el ambiente de producción y garantizar la integridad de datos y programas en los de conversión y migración.” (El subrayado no es del original)*

El encargado de la página Web, Lic. Johan Pineda y la encargada del Sistema Avance, Licda. Gabriela Moya, en el tema de cotizaciones, indican que la diferencia que se presenta entre los sistemas se debe a que no se lleva un efectivo mantenimiento de las Tablas de Control (de ambos sistemas), las cuales son las que se utilizan para registrar los parámetros que corresponden a la ejecución de las tareas de los sistemas, por lo que no coinciden los valores contenidos en ambas tablas.

Esta situación está generando desconfianza y enojo en los clientes, así como dañando la imagen y los ingresos de la institución, ya que al final se termina cobrando el monto cotizado en la Página WEB, el cual normalmente es menor al cotizado en Oficinas Centrales.

## 2.2 Capacitación.

Al consultar al Administrador de los Módulos de la Página Web y el Sistema Avance sobre la capacitación recibida por su persona en el manejo de dichos sistemas, nos indicó que no ha sido suficiente para el conocimiento necesario en la manipulación de los mismos.

Al respecto, el artículo 1.4.1. de las Normas técnicas para la gestión y el control de la Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), indica textualmente:

*“1.4.1 Implementación de un marco de seguridad de la información: La organización debe implementar un marco de seguridad de la información, para lo cual debe:*

*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 concientización y capacitación del personal.”* El subrayado es nuestro

La Norma de calidad ISO 27002, Norma Internacional de Gestión de Calidad en los Sistemas de Seguridad de la Información, menciona en este tema en su apartado 8.2.2.:

*“Todos los empleados de la organización y donde sea relevante, contratistas y usuarios de terceros deberían recibir entrenamiento apropiado del conocimiento y actualizaciones regulares en políticas y procedimientos organizacionales como sean relevantes para la función de su trabajo.”*

En cuanto a la debilidad en capacitación, según la opinión de la Directora de Comercialización, la capacitación en este sistema se ha dado en caliente, esto quiere decir que en la medida que se va utilizando el sistema se va adquiriendo seguridad en su uso y el encargado de Diarios Oficiales, señor Franco Alfaro, siente debilidad en el uso porque no lo utiliza muy frecuentemente.

La ausencia de capacitación adecuada al personal que puede aprovechar una funcionalidad específica de los diferentes módulos, podría generar una ineficacia en la función del trabajo asignado. Además, se genera una dependencia de agentes internos y externos en la unidad del proceso, en este caso de la Unidad de Publicaciones, hacia el Departamento de Informática de la institución o bien con el proveedor de la herramienta, en este último caso, se podría incurrir en gastos económicos para la institución.

### 2.3. Documentación del Sistema.

Al consultar sobre la existencia de documentación del sistema AVANCE, el encargado de Diarios Oficiales indica que no posee un manual operativo de los sistemas que utiliza.

El artículo 3.2. de las Normas técnicas para la gestión y el control de la Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), indica en lo referente a la Implementación de software:

*“3.2. La organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos, para lo cual debe:*

*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....*

*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. ”*



La Encargada de la Dirección de Comercialización, ante la consulta del por qué la falta de los manuales operativos de los módulos, indica que ella no recuerda que la empresa proveedora haya hecho entrega de los mencionados manuales.

La ausencia de la documentación operativa de los sistemas genera dependencia hacia la parte informática conocedora del funcionamiento, y si se trata de proyectos contratado a terceros, podría generar un gasto indebido a la institución por la dependencia hacia esos terceros y en ambos casos se puede incurrir en reprocesos de las labores.

#### 2.4 Manipulación de datos en pantalla.

En la pantalla de cotización, los usuarios encargados de atención al cliente pueden ajustar el precio modificando la cantidad de caracteres y el tamaño de la página, cuando se trata de un documento mixto.

El artículo 3.2 de las **Normas técnicas para la gestión y el control de la Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE)**, en tema de Implementación de software, indica:

*“3.2. La organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos, para lo cual debe:*

*... d. Controlar la implementación del software en el ambiente de producción y garantizar la integridad de datos y programas en los de conversión y migración. “.*

La Directora de Comercialización menciona que el tema el ajuste de caracteres se estableció así, según el documento de requerimientos para ese módulo, y que se hace así por la complejidad de los documentos cuando son mixtos, es decir que los documentos contengan texto e imágenes, por lo que se debe cobrar por carácter y otras por página.

La situación expuesta se podría prestar para que los encargados de atención a clientes manipulen inadecuadamente la información, realizando cálculos en los montos a pagar por los clientes que no son los reales, lo que llevaría a la institución a dejar de percibir dinero por costos en las publicaciones.

## 2.5. Desempeño de la Página Web

En encuesta realizada a algunos usuarios registrados en el Portal Web, se obtuvieron se pudo comprobar que el 90% de los clientes encuestados consideran que el uso del Portal Web facilita la realización de trámites, a pesar de que consideran el desempeño de los servicios ofrecidos a través de la plataforma Web como deficientes, ya que se presentan fallas en el sistema, en los siguientes casos:

- a) Interrupción del servicio de Portal Web durante los fines de semana,
- b) El Portal Web solicita el Ingreso de información repetitiva,
- c) Problemas en reconocimiento de firma digital.

El artículo 3.2 de las Normas técnicas para la gestión y el control de la Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), en tema de Implementación de software, indica:

*“3.2. La organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos, para lo cual debe:*

*... 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. “*

Consultado con el Lic. Johan Pineda, encargado de la página Web, pocas veces está fuera de línea el servicio, posiblemente en una momento de mantenimiento se dio el caso de que no se pudiera ingresar, y eso sucede poco frecuente, en cuanto al tema de reconocimiento de firma digital, existe una regulación del Banco Central de Costa Rica, en la cual se indica lo acatamientos que se deben de tener para subir documentos firmados digitalmente, por ejemplo una configuración especial que debe tener el programa Word, para que sea reconocido, se deduce que se trata de una debilidad en el conocimiento de temas de firma digital.

Siendo este sistema la cara a clientes externos y que puede ser accedida desde cualquier punto remoto, es necesario que su desempeño sea excelente, ya que una deficiencia en su funcionamiento puede generar una mala imagen institucional.

### III CONCLUSIÓN

En la actualidad la mayoría de los procesos de las empresas o instituciones, son soportados por los sistemas de computación, cuando los procesos son la cara al cliente, estos deben contar con sistemas que realicen su labor de la manera más eficiente posible, tomando en cuenta su funcionamiento y la capacitación efectiva de los usuarios que lo operan.

Por lo tanto, es necesario que se logre siempre que los usuarios administrativos involucrados en los proyectos se comprometan a llevar el éxito a cada uno de los proyectos en los cuales son llamados a formar parte, comprendiendo que su labor es parte de un todo para conseguir un objetivo, y más aún cuando se involucra clientes externos, entendiendo que la imagen buena de toda institución depende de la calidad de los servicios que brinda.

### IV RECOMENDACIONES

Como resultado del estudio anterior, se generan las siguientes recomendaciones, las cuales deben ser cumplidas en un plazo no mayor a 90 días:

#### **4.1. Al Ministro de Gobernación y Policía/Junta Administrativa de la Imprenta Nacional**

**4.1.1** Girar las directrices necesarias a las instancias competentes, para que se cumplan las recomendaciones planteadas en este Informe.

**4.1.2** Informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

## 4.2. Al Director General de la Imprenta Nacional

4.2.1. Girar las instrucciones respectivas a quien(es) corresponda, para que se cumplan las recomendaciones planteadas en este Informe.

4.2.2. Informar a la Auditoría Interna de las acciones tomadas para el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

## 4.3. A la Directora de Comercialización

4.3.1. Solicitar a la parte técnica un refrescamiento en la capacitación para el uso de las herramientas, tomando en cuenta el sistema Avance y el Sistema del Portal Web, con el fin de que sea aclarado el tema de la importancia que tiene el buen mantenimiento de las tablas de control para los diferentes sistemas. **Ver Hallazgos 2.1 / 2.2**

4.3.2. Incluir en los requerimientos del diseño de nuevo Portal Web, la integración de las bases de datos con el sistema Avance, con el fin de que en el proceso de mantenimiento de Tablas de Control (tablas para definir parámetros de operación), se haga una sola vez, logrando que se reflejen los cambios en ambos sistemas, es decir que los dos sistemas accedan a las mismas tablas de control. **Ver Hallazgo 2.1**

4.3.3. Solicitar a la parte informática, para que se haga la entrega del respectivo manual de usuario para los sistemas Web y Avance que corresponden al proceso de publicaciones. **Ver Hallazgo 2.3**

**4.3.4.** En conjunto con el Departamento de Informática, modificar el procedimiento en pantalla del sistema de cotizaciones, para que los ajustes que se deban realizar para cotizar sean autorizados a nivel de sistema, por parte del líder del grupo de trabajo. **Ver Hallazgo 2.4**

**4.3.5.** Informar a la Auditoría Interna de las acciones tomadas para el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

#### **4.4. A la Encargada de Informática en Sistema Avance**

**4.4.1.** Coordinar con la Dirección de Comercialización, sesiones mediante las cuales se evacúen dudas sobre el funcionamiento del sistema, lo que sería como un refrescamiento en la capacitación para el uso del sistema. **Ver hallazgo 2.2**

**4.4.2.** Facilitar el respectivo Manual para la operación del módulo del sistema integrado Avance, a la Dirección de Comercialización. **Ver hallazgo 2.3**

**4.4.3.** Informar a la Auditoría Interna de las acciones tomadas para el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

#### **4.5. Al Encargado de Informática en Sistema Web**

**4.5.1.** Coordinar con la Dirección de Comercialización, sesiones mediante las cuales se evacúen dudas sobre el funcionamiento del sistema, lo que sería como un refrescamiento en la capacitación para el uso del sistema. **Ver hallazgo 2.2**

4.5.2. Facilitar el respectivo Manual para la operación del módulo del sistema que soporta el portal Web institucional, a la dirección de Comercialización. **Ver hallazgo 2.3**

4.5.3. Mostrar información en la Página Web que indique cuando se está en mantenimiento y el tiempo estimado que podría estar fuera de servicio, así como mensajes de alerta que ayuden al usuario cuando se esté procediendo de manera incorrecta, como en el caso de reconocimiento de firma digital. **Ver hallazgo 2.5**

4.5.4. Informar a la Auditoría Interna de las acciones tomadas para el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.