



IMPRENTA NACIONAL

ÁREA AUDITADA: INFORMÁTICA

INFORME Æ AU-010-2015

EVALUACION A LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DE LA IMPRENTA NACIONAL

2015

CONTENIDOS

I	INTRODUCCION	3
1.1	Origen	3
1.2	Objetivo	3
1.3	Alcance	3
1.4	Limitación	3
1.5	Metodología	3
1.6	Antecedentes	4
1.7	Recordatorio	4
1.8	Comunicación de resultados	5
II	HALLAZGOS	6
2.1	Estructura Organizativa	6
2.2	Unidad de Seguridad Física . Lógica	8
2.3	Funcionamiento de la Comisión Informática	10
2.4	Motivación del personal colaborador del Departamento de Informática	11
2.5	Plan de Capacitación	13
2.6	Plan Anual de Trabajo	14
2.7	Recurso Humano	15
2.8	Revisión de Procedimientos	16
III.	CONCLUSION	17
IV.	RECOMENDACIONES	17
4.1	Ministro Gobernación y Policía / Junta Administrativa de la Imprenta Nacional.	17
4.2	Director General de la Imprenta Nacional...	18
4.3	Encargado del Departamento de Informática	19
4.4	Comisión Informática	20
4.5	Encargado de la Unidad de Capacitación...	21
V.	ANEXOS	22

INFORME È AU-010-2015

**EVALUACION A LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA
DE LA IMPRENTA NACIONAL**

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen

Plan Anual de la Auditoría Interna de la Imprenta Nacional para el 2015.

1.2 Objetivo General

Analizar la Estructura Organizativa del Departamento de Informática.

1.3 Alcance

El estudio tomó en cuenta la Estructura Organizativa actual del Departamento de Informática y las propuestas de mejoras para una condición más óptima.

1.4 Limitación

No hubo limitaciones importantes.

1.5 Metodología

Se utilizaron las técnicas de auditoría, así como la normativa establecida por la Contraloría General de la República, La Ley de Control Interno, Normas de Control Interno para el Sector Público, Manual de Normas Técnicas para TI y demás legislación aplicable o pertinente.

Se solicitó al encargado del Departamento de Informática información acerca de su unidad; planes de trabajo, planes de capacitación para su personal colaborador, matriz de control interno y análisis de riesgo actuales, documentos con los manuales de procedimientos. Se realizó encuesta hacia el personal colaborador del Departamento de Informática para medir el nivel de motivación para el desarrollo de las respectivas labores, grado de atención a sus necesidades de capacitación.

Encuesta vía correo electrónico a los usuarios con rango de jefatura en distintas unidades, con el fin de medir el nivel de satisfacción con los servicios prestados por parte del Departamento de Informática.

1.6 Antecedentes

Las finalidades de los sistemas de información, como las de cualquier otro sistema dentro de una organización, son procesar entradas, mantener archivos de datos relacionados con la organización y producir información, reportes y otras salidas.

Los sistemas de información están formados por subsistemas que incluyen hardware, software, almacenamiento de datos para archivos y bases de datos. El conjunto particular de subsistemas utilizados-equipo específico, programas, archivos y procedimientos- es lo que se denomina una aplicación de sistemas de información. De esta forma, los sistemas de información pueden tener aplicaciones en ventas, contabilidad o compras. Dado que los sistemas de información dan soporte a los demás sistemas de la organización, los analistas tienen primero que estudiar el sistema organizacional como un todo para entonces detallar sus sistemas de información, de ahí la importancia para cualquier empresa o institución, de contar con una estructura organizacional en óptimo nivel en el área de informática.

El Licenciado Carlos Montero, en calidad de jefe del Departamento de Informática, ha propuesto de manera verbal a la administración anterior la necesidad de realizar algunas modificaciones en su estructura organizativa, las cuales no se han llevado a cabo y que realizará la propuesta a la nueva administración.

1.7 Recordatorio

Conforme lo dispone la Contraloría General de la República, de seguido se cita textualmente lo dispuesto en 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 aplicableõ +

1.8 Comunicación de Resultados

Este Informe fue presentado ante los siguientes funcionarios: Director General y Jefe del Departamento de Informática el día martes **8 de marzo del 2016**, en presencia del Auditor General y del Auditor Informático Encargado del Estudio.

II HALLAZGOS

2.1 Estructura Organizativa

La estructura actual del Departamento de Informática está compuesta por Jefatura, dos Subprocesos que son: el Subproceso de Soporte Técnico e Infraestructura y el Subproceso de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, a su vez el Subproceso de Soporte Técnico e Infraestructura tiene a su cargo las Unidades de Mantenimiento de Redes y Servidores, Seguridad Informática y Soporte del Equipo y del Software, por otro lado el Subproceso de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas tiene a su cargo las Unidades de Proyectos Aplicativos, Mantenimiento de Sistemas y la Unidad de Publicación Web y Apoyo Interno, ambos subprocesos cuentan con las labores específicas según su naturaleza. Cabe mencionar que dentro del Subproceso de Soporte Técnico e Infraestructura, se mantienen perfiles de recurso humano de Técnicos en Hardware, Software, Servidores, redes y demás infraestructura. El Subproceso de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, mantiene perfiles en su recurso humano de Analistas en Sistemas de Información, Administradores de Bases de Datos (DBA), Analistas en Aplicaciones y Programación.

La importancia que tienen los proyectos informáticos en la mayoría de las empresas e instituciones, hace necesario que estos se deban administrar de la manera más eficiente, con el objetivo de mantener buenas plataformas tecnológicas para uso interno y para uso del público, la estructura descrita es insuficiente para lograr el desarrollo controlado de las labores para la ejecución de los proyectos, en este caso de los proyectos informáticos, tomando en cuenta que no se tiene personal idóneo para llevar a cabo una eficiente labor de administración en todas las etapas, según el Ciclo de Vida de los Sistemas.

En el tema de Gestión de Proyectos, la norma 1.5, de las Normas Técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), establece:

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.+

En el tema de Gestión de Proyectos las Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE, establece:

5.2 Gestión de proyectos.

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda, incluyendo los proyectos de obra pública relativos a construcciones nuevas o al mejoramiento, adición, rehabilitación o reconstrucción de las ya existentes. Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

d. El establecimiento de un sistema de información confiable, oportuno, relevante y competente para dar seguimiento al proyecto. %

El Licenciado Montero menciona que había realizado solicitudes verbales a la antigua administración para llevar a cabo, la creación de una unidad de proyectos dentro de su Departamento, con todo lo que esta conlleva en cuanto a la idoneidad del personal necesaria, pero por el comunicado del Departamento de Recursos Humanos en cuanto a la limitante establecida por la Directriz 023-H del Gobierno de la República con el tema de austeridad, considera que no sería posible.

Sin embargo esta Auditoría, considera que se presenta en este caso una inconsistencia al aplicar las leyes, en lo que refiere a la Directriz 023-H, ya que esta podría estar siendo interpretada de una forma equivocada, ya que según la directriz, si se da una buena justificación para la necesidad del recurso humano, la misma sería evaluada por la entidad competente, con lo cual se podría lograr la o las contrataciones necesarias y poder crear la Unidad, si se estima su necesidad y beneficio.

Como se mencionó en este punto, la importancia de los proyectos informáticos dentro de las instituciones, hace necesario que estos, deban ser administrados de una manera óptima, por lo tanto si no se cuenta con una buena administración en este tema, podría generar que no se tenga un buen control en todos los proyectos, lo que provocaría que los mismos sean poco exitosos y conlleva a gastos económicos que pueden ser muy significativos para las finanzas de la institución.

2.2 Unidad de Seguridad Física - Lógica.

Para el tema de seguridad, se hace mención del análisis de la estructura presentada y descrita en el punto anterior y aunque se identifica en ella una Unidad de Seguridad Informática, la misma no se desempeña de la manera más óptima, actualmente el tema de seguridad se mantiene a nivel interno del Departamento de Informática pero como una tarea más de la labor informática, sin dar la importancia que este tema requiere de manera integral en el cual se tome en cuenta la seguridad lógica y física en la institución.

La norma 1.4 acerca de la Gestión de la seguridad de la información de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE, establece:

La organización debe garantizar, de manera razonable, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, lo que implica protegerla contra uso, divulgación o modificación no autorizados, daño o pérdida u otros factores disfuncionales.

Para ello debe documentar e implementar una política de seguridad de la información y los procedimientos correspondientes, asignar los recursos necesarios para lograr los niveles de seguridad requeridos y considerar lo que establece la presente normativa en relación con los siguientes aspectos:

- *La implementación de un marco de seguridad de la información.*
- *El compromiso del personal con la seguridad de la información.*
- *La seguridad física y ambiental.*
- *La seguridad en las operaciones y comunicaciones.*
- *El control de acceso.*
- *La seguridad en la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica.*
- *La continuidad de los servicios de TI.*

Además debe establecer las medidas de seguridad relacionadas con:

- *El acceso a la información por parte de terceros y la contratación de servicios prestados por éstos.*
- *El manejo de la documentación.*
- *La terminación normal de contratos, su rescisión o resolución.*

- La salud y seguridad del personal.

Las medidas o mecanismos de protección que se establezcan deben mantener una proporción razonable entre su costo y los riesgos asociados.+

Para mencionar el tema marco de estándares internacionales, COBIT en sus apartados P04.7 y P04.8, menciona:

P04.7. Responsabilidad de Aseguramiento de Calidad de TI.

Asignar la responsabilidad para el desempeño de la función de aseguramiento de calidad (QA) y proporcionar al grupo de QA sistemas de QA, los controles y la experiencia para comunicarlos. Asegurar que la ubicación organizacional, las responsabilidades y el tamaño del grupo de QA satisfacen los requerimientos de la organización.

P04.8. Responsabilidad sobre el Riesgo, la Seguridad y el Cumplimiento.

Establecer la propiedad y la responsabilidad de los riesgos relacionados con TI aun nivel superior apropiado. Definir y asignar roles críticos para administrar los riesgos de TI, incluyendo la responsabilidad específica de la seguridad de la información, la seguridad física y el cumplimiento. Establecer responsabilidad sobre la administración del riesgo y la seguridad a nivel de toda la organización para manejar los problemas a nivel de toda la empresa. Puede ser necesario asignar responsabilidades adicionales de administración de la seguridad a nivel de sistema específico para manejar problemas relacionados con seguridad. Obtener orientación de la alta dirección con respecto al apetito de riesgo de TI y la aprobación de cualquier riesgo residual de TI.+

El Licenciado Montero, menciona que aunque al igual que la Unidad de Proyectos, formalmente no ha sido planteada la necesidad de la creación de una Unidad de Seguridad Física y Lógica, a la Administración, considera que la creación de esta unidad para el control más eficiente de la seguridad informática, es un asunto de inversiones que parecen de muy difícil comprensión para quienes no están en el ámbito informático, situación que tratará de implementarlo con la nueva administración, siempre tomando en cuenta que existen las mismas limitantes de directriz de la no creación de plazas ni de contratación de personal.

El tema de la seguridad en Tecnologías de Información, incluye: a nivel físico (Controles de acceso a centros de trabajo) y nivel lógico (control en claves de acceso para programas y bases de

datos), partiendo de la necesidad de contar con una información Integra, Confidencial, Disponible e Irrefutable, una deficiencia en este tema podría generar a la institución, pérdidas económicas por la posibilidad de robos de información o de equipos, accesos indebidos a nivel físico y lógico y daños en la imagen y prestigio.

2.3 Funcionamiento de la Comisión Informática.

El tema de la Comisión Informática ha sido tocado ya en varios informes recientes de auditoría, sin embargo se consultó al Lic. Carlos Montero, conocido miembro de la mencionada comisión y a personal de la Dirección General, acerca de la coordinación y la regularidad de sesionar de la comisión, y las respuestas dadas coinciden en que efectivamente se ha determinado un funcionamiento irregular de esta comisión, para mencionar algunos aspectos, en la Dirección no tienen claridad en cuanto a la persona coordinadora de la comisión, no tienen claro cuándo fue la última vez que sesionó la comisión, con lo que se determina una deficiencia en la periodicidad de sesionar, con la consecuencia de que el conocimiento de los avances de los proyectos en los que la parte informática interviene, solo queda en algún o algunos miembros de la Comisión, y por consiguiente una incompleta labor en la administración de los proyectos.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), se mencionan en el artículo:

6 El jerarca debe apoyar sus decisiones sobre asuntos estratégicos de TI en la asesoría de una representación razonable de la organización que coadyuve a mantener la concordancia con la estrategia institucional, a establecer las prioridades de los proyectos de TI, a lograr un equilibrio en la asignación de recursos y a la adecuada atención de los requerimientos de todas las unidades de la organización.+

El Reglamento Interno de la Comisión de Informática de la Imprenta Nacional, en su artículo 3º. Funciones y atribuciones de la Comisión. La Comisión como órgano colegiado tendrá las siguientes funciones y atribuciones:

a) Recomendar sobre el establecimiento de las políticas que se aplicarán en la compra de tecnología, tanto a nivel de hardware, software y comunicaciones. Además, recomendar y establecer las prioridades sobre las inversiones en materia de equipo de cómputo.

b) Recomendar sobre la definición de las políticas en cuanto al desarrollo de sistemas de información que tiendan a facilitar el trabajo de las diversas áreas de la Imprenta Nacional.

c) Asesorar en la toma de decisiones en cuanto a la asignación y reubicación de los recursos informáticos, tomando en cuenta las necesidades institucionales, y velar por que se dé un uso racional de todos los recursos informáticos que cuente o adquiera la Institución.

g) Estudiar y recomendar las propuestas relativas a los carteles y al análisis de las ofertas técnicas para la contratación de consultorías para el área informática, así como del apoyo solicitado por los grupos de trabajo.

El licenciado Montero, menciona que su opinión a la labor regular de la Comisión Informática, lo basa en lo siguiente:

- No ha identificado un interés genuino ni proactividad de parte de los integrantes por los temas actuales.
- No existe constancia ni compromiso con hacer las reuniones de seguimiento de los múltiples temas pendientes, ni líderes interesados por evaluar los avances de las inversiones realizadas.
- La Comisión carece de un coordinador comprometido y del patrocinio real de las Direcciones.
- Se carece de una secretaria que ayude de manera constante
- No existe un reconocimiento real de la importancia de la existencia de la Comisión.
- Si Informática no hace propuestas de mejora para llevar a discusión, nadie lo hace.
- No existe apoyo real a los intereses institucionales.

Lo descrito anterior, para esta Auditoría, obedece a una deficiencia en la supervisión, por parte de la administración hacia la Comisión Informática.

La ausencia de un asesoramiento oportuno en los proyectos, podría ocasionar proyectos poco exitosos por los cuales la institución deba incurrir en gastos económicos innecesarios, por cubrir costos para atender situaciones que pudieron evitarse con un buen seguimiento por parte de la Comisión Informática, en su labor de administración de los proyectos.

2.4 Motivación del Personal Colaborador del Departamento de Informática.

En encuesta realizada al personal colaborador del Departamento de Informática, se identifica lo siguiente: 50% Opinan que tienen un ambiente laboral Malo y el 50 % No creen que puedan tener un crecimiento profesional

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE, establece en el artículo 2.4 lo siguiente:

“El jerarca debe brindar el apoyo necesario para que dicha Función de TI cuente con una fuerza de trabajo motivada, suficiente, competente y a la que se la haya definido, de manera clara y formal, su responsabilidad, autoridad y funciones” (Lo subrayado es nuestro)

El Licenciado Montero, ante la consulta acerca a que atribuiría el ambiente laboral malo del que opina su personal, menciona que se debe a que se han dado problemas personales y conflictos con la ética profesional entre los miembros de algunos miembros de su equipo. Por otro lado opina también que la deficiencia en la comprensión por parte de la Administración, en cuando que un cambio de la magnitud en los procesos de digitalización y computarización de la Imprenta Nacional, requería de la inyección de recursos prometida, pero nunca se hizo realidad, aun cuando estaban contemplados en el estudio de factibilidad.

Para este tema y como en varios del presente estudio, esta Auditoria, considera que una mala interpretación de la Directriz 023-H, impide que se realicen acciones como por ejemplo de capacitación, con la que además de poder contar con personal más preparado se lograría la motivación del mismo, así como tramitando reasignaciones si se considera que pueden calificar por la experiencia y preparación que va obteniendo el personal colaborador. Por otro lado se puede atribuir a una deficiencia en la delegación de autoridad por parte del encargado del Departamento de Informática. También se puede mencionar una inconsistencia en la aplicación de las leyes o reglamentos por parte de la Oficina de Recursos Humanos.

El personal desmotivado, puede inducir a que se obtenga un pobre desempeño de las tareas asignadas, lo que podría provocar atrasos en los proyectos y por consiguiente costos económicos por las horas hombre invertidas en cada proyecto e incumplimiento en objetivos.

2.5. Plan de Capacitación.

La encuesta aplicada al personal del Departamento de Informática, indica que solo un 50% considera que está capacitado debidamente para realizar las tareas. De un 83% que menciona haber presentado sus necesidades de capacitación, solo un 17% indica que le han sido atendidas.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE, establece en el artículo 2.4 lo siguiente:

El jerarca debe brindar el apoyo necesario para que dicha Función de TI cuente con una fuerza de trabajo motivada, suficiente, competente y a la que se la haya definido, de manera clara y formal, su responsabilidad, autoridad y funciones+ (Lo subrayado es nuestro).+

Según el Licenciado Montero, la percepción u opinión de algunos de los colaboradores y posiblemente los que representan ese 50%, de debe a varios factores, entre los que menciona:

Limitantes presupuestarias y más ahora con la directriz gubernamental mediante la cual se limita el rubro de capacitación.

Entre ellos mismos que se han capacitado y se les ha solicitado certificarse en lo recibido, sin embargo al realizar las pruebas, las han perdido, demostrando un poco de irresponsabilidad, lo que provoca que la comisión de becas y capacitación no les apruebe más capacitaciones.

También cabe mencionar la expresión común en algunos empleados públicos, que dicen no estar capacitados para evadir responsabilidades.

De parte de esta Auditoria se deduce que se ha dado una deficiencia en la supervisión del cumplimiento de las capacitaciones. Por otro lado y como se ha mencionado en puntos anteriores, se ha dado una mala interpretación de la directriz gubernamental en cuanto que no es que no haya que capacitar, sino que se debe justificar la necesidad y presentarla al órgano competente gubernamental para que sea evaluada y que ellos determinen si procede o no la solicitud presentada.

Una mala capacitación, puede interferir en la ejecución eficiente de las tareas asignadas, y generar así costos en reprocesos de tareas, lo que podría afectar el cumplimiento de objetivos en planes de trabajo.

2.6. Plan Anual de Trabajo

Con la cantidad de personal y la carga de trabajo que maneja el Departamento de Informática, definitivamente, el cumplimiento de un plan de trabajo anual, tiene poca probabilidad de que sea realizable de manera total, se ha determinado un 80% de cumplimiento del Plan para el año 2015.

Referente a este tema, la norma 1.5 de Gestión de Proyectos de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE, establece:

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.+

En el tema de Gestión de Proyectos las Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE, establece:

1.5.2 Gestión de proyectos.

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda, incluyendo los proyectos de obra pública relativos a construcciones nuevas o al mejoramiento, adición, rehabilitación o reconstrucción de las ya existentes. Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

d. El establecimiento de un sistema de información confiable, oportuno, relevante y competente para dar seguimiento al proyecto. %

Según el Lic. Montero la principal causa a la cual el atribuye la situación que se le presenta año con año, en cuanto al cumplimiento del Plan de Trabajo del Departamento de Informática, es la deficiencia de recurso humano y el quehacer diario demandado por los usuarios y especialmente desde hace dos años el proyecto de Sistema Integrado.

Una vez más esta Auditoría, opina que se ha dado una mala interpretación de la directriz del gobierno 023-H, ya que en ella se menciona que si se justifica con buen fundamento, se podría analizar la posibilidad de la contratación del recurso humano necesario. Por otro lado se puede mencionar acá una deficiencia en la programación de tareas que desde que se planifica el trabajo deben de tomarse en cuenta esas tareas %misceláneas+ que son propias de la labor informática, las cuales deben ser atendidas con el recurso humano que se cuenta.

El mantener año con año un plan de trabajo que no sea llevado a cabo en su totalidad, conlleva a que se dé una muestra de ineficacia en la respectiva realización de las tareas, por otro lado se podría enfrentar una pérdida de imagen de la unidad que se administra, dando como resultado un incumplimiento de los objetivos propios de la unidad y de los institucionales.

2.7 Recurso Humano

El equipo de recurso humano con que cuenta el Departamento de Informática, se compone de ocho colaboradores, entre los cuales se tienen, un operador de computador 2, dos técnicos de informática 3, un profesional de informática 1A, un profesional en informática 1C, dos profesionales en informática 2 y 1 profesional jefe informática 2. Para atender solo tareas de soporte que son las que más demandan por la constante atención de usuarios y equipos son tres, solo uno con asuntos de telemática y conectividad quien además este se encarga del Subproceso de Soporte e Infraestructura, tres en el Subproceso de Desarrollo y Mantenimiento e Sistemas, entre ellos la encargada del Subproceso, y la jefatura del Departamento, si se hace un análisis de las necesidades actuales con respecto al funcionamiento de los sistemas y equipos informáticos con los que cuenta la institución y los avances tecnológicos, se puede identificar que, no se cuenta con recurso humano suficiente para llevar a cabo las funciones de una forma eficiente.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE, establece en el artículo 2.4 lo siguiente:

%El jerarca debe brindar el apoyo necesario para que dicha Función de TI cuente con una fuerza de trabajo motivada, suficiente, competente y a la que se la haya definido, de manera clara y formal, su responsabilidad, autoridad y funciones+ (Lo subrayado es nuestro).

El Licenciado Montero, en su calidad de encargado del Departamento de Informática, menciona que a pesar de que ha presentado sus requerimientos en lo que se refiere a recurso humano y capacitación, a la administración, considera que no se le ha podido resolver por el tema de la austeridad de gobierno.

Una vez más esta auditoria considera, que el factor común de la mala interpretación por parte de la administración, de la directriz 023-H.

El efecto de la situación expuesta, es la ineficacia en la ejecución de las tareas, lo cual atenta contra el cumplimiento de objetivos del Departamento de Informática, y por consiguiente los objetivos institucionales, ya que los programas de trabajo quedarían rezagados, con la gran consecuencia de la pérdida de imagen del Departamento de Informática y la imagen de la institución.

2.8 Revisión de los Procedimientos.

La documentación presentada de parte del Departamento de Informática, en el momento de solicitar, la información referente a la descripción de los procedimientos para las funciones que se realizan, son versiones anteriores al año 2015, lo que indica una deficiencia en la ejecución de la correspondiente revisión anual de los mismos.

La normativa de la Contraloría General de la República, ~~%~~Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-co-CFOE)+, en varios de sus apartados, mencionan la necesidad de establecer los procedimientos para la ejecución de las tareas, mismos que según la Ley de Control Interno No. 8292, en su Artículo 17 inciso b), indica:

%b) Que la administración activa realice, por lo menos una vez al año, las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno del cual es responsable. Asimismo, que pueda detectar cualquier desvío que aleje a la organización del cumplimiento de sus objetivos.+

Dentro de las autoevaluaciones del control interno, las cuales deben de realizarse anualmente por cada unidad, se encuentra inmersa la revisión de los procedimientos de las funciones correspondientes a cada una de esas unidades.

En correo electrónico el Licenciado Carlos Montero, menciona dos causas posibles por las cuales los procedimientos correspondientes al Departamento de Informática, no han sido revisados y actualizados, la primera, que no ha habido cambios sustantivos que ameriten hacer una nueva versión sobre los procedimientos de trabajo, estandarizados en el 2013. La segunda causa se debe a la dedicación que se le ha tenido que dar durante los últimos dos años al proyecto de Sistemas Integrados, el escaso recurso humano con el que cuenta el Departamento de Informática y la atención de las tareas diarias que deben atenderse, han sido las principales causas por las que la tarea de revisar los manuales de procedimientos y funciones ha quedado un poco rezagada.

Los procedimientos sin revisar y desactualizados, puede provocar que se incurra en una ineficacia en la realización del trabajo, lo que llevaría también a una pérdida de imagen o de prestigio del Departamento de Informática. Además se podría incurrir en reproceso de las tareas.

III CONCLUSIÓN

Los constantes avances tecnológicos hace que el Departamento de Informática en las empresas e instituciones, se convierta cada vez más en pilar fundamental para el buen funcionamiento de estas, por lo tanto se le debe dar un buen grado de importancia al establecimiento de una estructura organizativa de este Departamento, tomando en cuenta aspectos fundamentales como la administración de los proyectos, los cuales van de la mano con todo el quehacer de la empresa o institución, además la Seguridad que se debe implementar a nivel físico y lógico.

IV RECOMENDACIONES

Como resultado del estudio anterior, se generan las siguientes recomendaciones:

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. 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. Solicitar al Encargado del Departamento de Informática, la propuesta de la modificación de la Estructura Organizativa, con el objetivo de que se plantee una justificante hacia las autoridades del gobierno pertinentes para autorizar la modificación en la mencionada estructura.

(Ver hallazgo 2.1)

4.2.3. Atender las necesidades de recurso humano, analizando traslados de personal dentro de la institución o bien la contratación de nuevos recursos para que se pueda atender las unidades autorizadas y creadas, utilizando el portillo que presenta la Directriz 23-H mediante el cual se menciona la posibilidad de contratación según su justificación.

(Ver hallazgo 2.1)

4.2.4. Analizar en conjunto con el Encargado del Departamento de Informática, la propuesta de creación de la Unidad de Seguridad Física Lógica, con el fin de que la misma, sea llevada a las autoridades competentes gubernamentales y procedan con su creación. **(Ver hallazgo 2.2)**

4.2.5. Controlar el funcionamiento de la Comisión de Informática y en caso de que algunos de sus miembros incumplan sus responsabilidades sin una justificación válida, tomar las medidas que corresponde. **(Ver hallazgo 2.3)**

4.2.6. Analizar en conjunto con el encargado del Departamento de Informática y la encargada de Recursos Humanos, la propuesta de recurso humano requerido por el Departamento de Informática, con el fin de que sea presentada ante la entidad del gobierno con la competencia de autorizar contrataciones de recurso humano.

(Ver hallazgo 2.6 / 2.7)

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

4.3. Al Encargado del Departamento de Informática.

4.3.1. Plantear formalmente a la Dirección General la justificación fundamentada tomando en cuenta todos los factores para la creación de la Unidad para Administrar los proyectos. **(Ver hallazgo 2.1)**

4.3.2 Presentar a la Dirección General, la propuesta para la creación de la Unidad de Seguridad Física - Lógica, con todos los aspectos justificantes y lo que esta incluye, para que sea analizada por la Dirección General y sea llevada a las autoridades competentes, con el fin de que se busque el logro de su creación, o bien que se plantee una reforma para la estructura actual y le sea encomendada una labor más integral, a la Unidad de Seguridad ya existente. **(Ver hallazgo 2.2)**

4.3.3. Analizar en conjunto con sus colaboradores, los aspectos que ocasionan su desmotivación, con el objetivo de identificar lo que sea realizable para mejorar y lograr así mantener colaboradores dispuestos a realizar su labor de la mejor manera y con motivación para aportar valor agregado, con lo que lograría un mejor desempeño del Departamento. **(Ver hallazgo 2.4)**

4.3.4. Luego de identificar las situaciones que provocan la desmotivación del personal, presentar a la administración, toda solicitud que requiera la intervención de esta, con el fin de

cambiar el panorama y lograr mejorar el cumplimiento de labores y objetivos, lo que conllevaría a un mejor desempeño del Departamento de Informática y por consiguiente una mejora en el cumplimiento de objetivos para el mismo y para la institución. **(Ver hallazgo 2.4)**

4.3.5. Desarrollar una estrategia para que su equipo colaboradores, puedan expresar lo necesario en capacitación y que en conjunto prioricen y puedan presentar a la oficina encargada de la capacitación las propuestas justificadas y habiendo ya investigado algunos tipos de convenios con algunas instituciones de gobierno que ofrezcan capacitaciones útiles para el personal, las cuales mediante lo establecido en la directriz 023-H, se pueda tener acceso, sin costo. **(Ver hallazgo 2.5)**

4.3.6. Realizar la propuesta de solicitud de recurso humano a la administración, bien fundamentada para que sea analizada y llevada a los entes gubernamentales competentes de autorizar la contratación del recurso humano requerido.

(Ver hallazgos 2.6)

4.3.7. Realizar un análisis del recurso humano con que cuenta el Departamento de Informática, y determinar a través de este cuales son las necesidades que tiene y proponer a partir de ese análisis a la Administración la posibilidad de contratación o redistribución de personal. **(Ver hallazgo 2.7)**

4.3.8. Proceder en el mediano plazo a la revisión y actualización de los manuales de los procedimientos del Departamento. **(Ver hallazgo 2.8)**

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

4.4. A la Comisión Informática.

4.4.1. Retomar en el menor tiempo el trabajo que deben desempeñar, realizando sus reuniones periódicas de las cuales se generen las respectivas actas que hagan constar el trabajo que se desarrolla. **(Ver hallazgo 2.3)**

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

4.5. Al Encargado de la Unidad de Capacitación.

4.5.1. Analizar con el encargado del Departamento de Informática las necesidades de capacitación que sean presentadas. **(Ver hallazgo 2.5)**

4.5.2. Gestionar ante las autoridades competentes la respectiva autorización para que sean realizadas las actividades de capacitación hacia el personal colaborador del Departamento de Informática. **(Ver hallazgos 2.5)**

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