



AUDITORÍA INTERNA

2013-12-09
AI-OF-09-13

Señora
Ileana Hidalgo López
Directora LACOMET

Presente |

**Asunto: Resultado de la Auditoría Operativa
en Tecnología de Información**

Estimada señora:

Para su conocimiento me permito hacer llegar el presente informe que contiene el resultado final, de la auditoría operativa realizada en la oficina de Tecnología de Información, actividad No. 4 del Plan de Anual de Trabajo año 2013.

El objetivo principal del estudio fue revisar la efectividad y el cumplimiento de procedimientos de control interno de las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de la Tecnología de Información (N-2-2007-CO-DFOE) emitida por la Contraloría General de la República y publicada en La Gaceta Nro. 119 del 21 de junio de 2007.

Según lo señalado por ente regular, las normas son de acatamiento obligatorio para las instituciones y órganos sujetos a la fiscalización cuyo recurso superen las seiscientos mil unidades desarrollo y dispongan de más de treinta funcionarios, e igualmente expresa que la inobservancia de la normativa genera responsabilidades conforme el marco jurídico aplicable.

Los resultados del estudio son de conocimiento del Licenciado Fabio López desde el pasado día jueves 05 de noviembre del presente año, funcionario encargado de la oficina de Tecnología de Información de LACOMET.

La auditoría concluye haber obtenido resultados satisfactorios en el desarrollo del estudio de auditoría, no obstante con la finalidad de reforzar el control interno en



operación presento a continuación observaciones de mejora en las áreas que seguidamente enumero.

RESULTADOS OBTENIDOS

De conformidad con la revisión de la documentación, concluyo lo siguiente:

1. No se han implementado en la oficina de TI las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de la Tecnología de Información (N-2-2007-CO-DFOE) emitida por la CGR y publicada en La Gaceta Nro. 119 del 21 de junio de 2007.

La normativa establece criterios de control interno que deben ser observados por el jerarca y los titulares subordinados sobre la gestión institucional de las Tecnología Información (TI), responsables de establecer, mantener, evaluar y perfeccionar ese marco de control de conformidad a lo establecido en la Ley General de Control Interno Nro. 8292.

2. Control Interno General en TI

Para evaluar el control interno de la oficina de Tecnología de Información, la auditoría diseño y facilitó a la oficina auditada un cuestionario de control interno compuesto por setenta y ocho preguntas y como resultado de las respuestas facilitadas pude identificar varias desviaciones de control interno que seguidamente paso a comunicar:

- a. No ha sido práctica de la institución la entrega a la jefatura inmediata por parte del encargado de Informática, del resultado sobre anual del estado de los activos tangibles y/o intangibles propiedad de la institución.
- b. Al día de hoy, la administración no ha considerado importante disponer de seguros para los equipos informáticos propiedad de la institución.
- c. Nunca se ha solicitado a la oficina de informática una lista de proyectos sobre los sistemas de información, como el establecimiento de fechas estimadas de cumplimiento el cual pueda ser considerado un plan maestro de trabajo.
- d. Los procedimientos de informática requieren ser revisados y actualizados, producto de la compra del nuevo servidor.

- e. La oficina de TI no dispone de un procedimiento para la destrucción y/o baja de activos defectuosos de informática, como para el extravío de activos que son facilitados a los funcionarios de la institución.
- f. No se han diseñado programas de mantenimiento preventivo para los equipos informáticos puestos a disposición de los funcionarios.
- g. La unidad de aire acondicionado ubicado en la oficina de TI no funciona desde la fecha del mes de mayo del presente año.
- h. En la ausencia del encargado de TI, la institución no dispone de un procedimiento que enumere los pasos a seguir al inicio y al cierre de la operación diaria con el sistema de cómputo, por parte del funcionario suplente autorizado por la Dirección General.
- i. La unidad de informática requiere remplazar y actualizar varios equipos de cómputo obsoletos ubicados en los laboratorios de la institución.
- j. Poco uso tiene unos equipos informáticos encargados a TI, por ejemplo el equipo de videoconferencia, sistema de comunicación bidireccional de audio, video y datos que permite a las sedes receptoras y emisoras mantener una comunicación simultánea interactiva en tiempo real.
- k. No se tiene escrita de la política de seguridad aplicable a la oficina de TI.
- l. No hay personal capacitado para el manejo de los extintores.
- m. Falta emitir un procedimiento para la brigada de emergencias.

La Ley General de Control Interno Nro. 8292 en su artículo 13 inciso b) sobre “Ambiente de Control”, señala como deberes del jerarca y de los titulares subordinados lo siguiente:

“Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo determinado, orientados al logro de resultados y a la medición del desempeño, y que promuevan una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno”.

- 3. No se tiene procedimiento y formulario para reportar a la oficina de TI los incidentes diarios presentados en las PC’s de los funcionarios.

La oficina de Tecnología de Información es una oficina unipersonal que según Manual de Cargos (*documento borrador*) de fecha de 24 de octubre del 2013,

trabaja en forma independiente aplicando métodos y procedimientos establecidos en manuales, circulares y legislación vigente.

Una función asignada al funcionario de TI es facilitar soporte técnico en informática, para resolver las incidencias técnicas informáticas reportadas en forma diaria por los funcionarios que se presenta en la red institucional.

La estadística del número de incidentes reportados en los años 2011 a 2013 es la siguiente:

<u>Descripción</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>
Acceso a equipos	14	7	4
Instalación de software	19	17	3
Otros	52	24	13
Préstamo de equipo	14	30	9
Soporte de Equipo	98	54	51
Soporte de Software	35	15	13
	<u>232</u>	<u>147</u>	<u>93</u>

El capítulo IV de Prestación de servicios y mantenimiento de las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de la Tecnología de Información, en el punto 4.5 de manejo de incidentes señala lo siguiente:

“La organización debe identificar, analizar y resolver de manera oportuna los problemas, errores e incidentes significativos que se susciten con las TI. Además, debe darles el seguimiento pertinente, minimizar el riesgo de recurrencia y procurar el aprendizaje necesario”.

4. Control de salida y entrada de equipos de LACOMET

Inspeccione documentos utilizados en el Control de salida y entrada de equipos de TI de la institución, identificando las siguientes situaciones:

- 1- Entrega de equipos a personal de LACOMET no está respaldada por la boleta correspondiente. Ejemplo: Laptop Dell facilitada a la oficina de Contabilidad para la capacitación de NICSP.

- 2- Salida y entrega de proyector *Video Bin* entregado por TI a la funcionaria Licda. Johanna González en la fecha 2013-07-12 que no se presentó en la oficina de Plataforma de Servicios.
- 3- Devolución de equipo Laptop Dell directamente a la oficina de TI en la fecha 2013-05-16 por parte la funcionaria Licda. Xinia Hernández, sin ser mostrada a la oficina de Plataforma de Servicios.
- 4- Emisión de salidas y entregas de equipos de TI no archivadas, en el file de “Control de salida y entrada de equipos” entregado a la auditoría.

El capítulo I sobre Normas de aplicación general de las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de la Tecnología de Información, en el punto 1.4.3 inciso c. de Seguridad física y ambiental en ingreso y salida de equipos de la organización establece lo siguiente:

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

5. Bitácoras de respaldos automáticos y manuales

Analicé la documentación concerniente a los respaldos automáticos y/o manual de la oficina de TI, identificando los siguientes puntos:

- 1) Se localizó para los servidores Miravalles y Orosí respaldos automáticos en forma semanal a partir de la fecha del mes de julio de 2013.
- 2) En el file “Control de Respaldos Automáticos” identificamos para el servidor Miravalles documentos de respaldo hasta la fecha setiembre 2013 y para el servidor Orosí hasta julio 2013
- 3) Identifiqué un respaldo manual de información de los servidores Miravalles y Turrialba hacia Venus (*nuevo equipo adquirido recientemente*), realizado en la fecha 2013-10-17 por la migración de

datos hacia el nuevo equipo adquirido recientemente, pero el formulario no registra la cantidad de registros trasladados hacia el nuevo destino.

- 4) Los procedimientos Respaldo de información a nivel de Servidor y Base de Datos código AF-INF-PG-02 como el Restauración de Información a partir de un Respaldo código AF-INF-PG-03, que rigen desde la fecha 2013-06-07 no están actualizados por la compra del nuevo servidor Venus.

El capítulo IV sobre Prestación de servicios y mantenimiento de las Normas Técnicas, en el punto 4.2 inciso h. sobre Administración y operación de la plataforma tecnológica establece lo siguiente:

“Definir formalmente y efectuar rutinas de respaldo, custodiar los medios de respaldo en ambientes adecuados, controlar el acceso a dichos medios y establecer procedimientos de control para los procesos de restauración”.

6. Equipo informático

El informe “Detalle de Equipo de Cómputo de SIBINET”, registra varios equipos tecnológicos totalmente depreciados según su vida útil estimada, siendo estos: UPS, computadores completos y discos duros comprados en los meses de noviembre 2006 y octubre 2008 respectivamente.

La norma 4.2 sobre la Administración y operación de la plataforma tecnológica establece lo siguiente:

“Identificar eventuales requerimientos presentes y futuros, establecer planes para su satisfacción y garantizar la oportuna adquisición de recursos de TI requeridos tomando en cuenta la obsolescencia de la plataforma, contingencias, cargas de trabajo y tendencias tecnológicas.

7. Reglamento para la Protección de los Programas de Cómputo

El Decreto Ejecutivo 37549-JP correspondiente al Reglamento para la Protección de los Programas de Cómputo publicado en La Gaceta del 27 de agosto de 2013,

obliga a los ministerios e instituciones adscritas del Gobierno Central regular la prevención y el combate del uso ilegal de programas de cómputo.

Para tal efecto cada ministerio e institución adscrita del Gobierno Central, debe presentar un informe anual cada año ante el Registro de Derechos de Autor y Derechos Conexos, cuyo plazo de tiempo entrega venció el pasado 27 de noviembre del año en curso.

CONCLUSION

De conformidad con los resultados obtenidos, se formulan las siguientes conclusiones:

- La oficina de Tecnología de Información pudo haber reducido las debilidades de control interno, si LACOMET desde la fecha año 2009 hubiera acogido las “Normas Técnicas para la Gestión y el Control de la Tecnología de Información (N-2-2007-CO-DFOE)” de la Contraloría General de la República, constituyendo un equipo de trabajo con representación de las unidades y la designación de un responsable para el proceso de implementación de las normas técnicas sobre TI.

RECOMENDACIONES

Para corregir las situaciones detectadas en el presente estudio, se realizan las siguientes recomendaciones:

- 1) Establecer por la Dirección General una fecha en el año 2014 para que la oficina de Tecnología de Información, proceda implantar las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de la Tecnología de Información (N-2-2007-CO-DFOE) de la Contraloría General de la República.
- 2) Emitir y actualizar por parte la oficina de Tecnología de Información, los procedimientos relacionados a temas sobre el manejo de incidentes, control de salida y entrada de equipos de TI y en manejo de bitácoras.
- 3) Colocar en la web interna de Sistema de Gestión de Calidad, los nuevos procedimientos disponibles relacionados con los temas de Tecnología de Información.

- 4) Identificar y presentar a conocimiento del Subdirector Administrativo y Financiero, para los efectos presupuestarios del año 2015 las necesidades de equipos de TI de la institución.
- 5) Determinar por parte de la Dirección General la conveniencia en contratar nuevo personal técnico que apoye labores en TI y/o gestionar la colaboración del Departamento de Tecnología de Información del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, una vez aceptadas las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de la Tecnología de Información (N-2-2007-CO-DFOE) de la Contraloría General de la República.
- 6) Presentar a la oficina de Registro de Derechos de Autor y Derechos Conexos, el informe anual para atender el Decreto Ejecutivo 37549-JP sobre el Reglamento para la Protección de los Programas de Cómputo.
- 7) Subsananar lo antes posible las debilidades de control interno advertido en el presente informe de Tecnología de Información.

Atentamente;

Lic. Armando Rivera Soto

Auditor Interno

c/c: Archivo