

IMPRENTA NACIONAL

ÁREA AUDITADA: INFORMÁTICA

INFORME – AU-005-2014

INFORME SOBRE LA PÁGINA WEB DE LA IMPRENTA NACIONAL

AGOSTO 2014



Departamento de Auditoría Interna

INDICE

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.....	5
1.8	Comunicación verbal de los Resultados.....	6
II	HALLAZGOS	7
2.1	Administración del Portal Web.....	7
2.2	Satisfacción de Requerimientos en Sistema del Portal Web.....	9
2.3	Validación en Ingreso de Datos en Portal Web.....	12
2.4	Dependencia de Terceros.....	13
2.5	Capacitación en Generador de Encuestas.....	15
2.6	Capacitación en Seguridad de la Información.....	16
2.7	Recurso Humano.....	18
2.8	Comisión Informática.....	20
2.9	Cuarto de Servidores.....	21
2.10	Contenido de la Página Web.....	23
2.11	Navegabilidad y Diseño de la Página Web.....	25
III.	CONCLUSION	27
IV.	RECOMENDACIONES	28
4.1	Junta Administrativa de la Imprenta Nacional.....	28
4.2	Director General de la Imprenta Nacional.....	28
4.3	Jefe del Departamento de Informática de la Imprenta Nacional.....	29
4.4	Encargada de Recursos Humanos de la Imprenta Nacional.....	30
4.5	Encargada de la Dirección de Comercialización.....	31
4.6	Encargada de la Oficina de Contraloría de Servicios.....	32
4.7	Encargada del Departamento de Publicaciones.....	32
4.8	Encargado de Oficina de Editorial Digital.....	33



INFORME AU-005-2004

INFORME SOBRE LA PAGINA WEB DE LA IMPRENTA NACIONAL

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen

Plan Anual de la Auditoría Interna de la Imprenta Nacional para el 2014.

1.2 Objetivo

Verificar el cumplimiento de la Normativa vigente en cuanto al contenido y diseño de la Página Web.

1.3 Alcance

El estudio cubrirá todos los movimientos realizados en el 2012, 2013 y 2014.

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 aplicaron cuestionarios al Jefe de Informática y al Jefe de Oficina de Publicaciones.

Se aplicaron entrevistas al Jefe de Informática y a la Encargada de la Contraloría de Servicios.



Imprenta Nacional
Costa Rica

Departamento de Auditoría Interna

Se hicieron consultas vía correo electrónico al Jefe de Informática, al personal técnico encargado de la Página Web, encargada de Oficina de Prensa, Jefe de Comercialización.

Se realizó una exploración al perfil de la Imprenta Nacional en la red social “Facebook”, mediante la cual se identificaron las principales quejas que expresan los usuarios sobre el funcionamiento del Portal Web.

Se revisó la operación del Portal Web, en cuanto a la creación de usuario y trámite de trabajo, con lo cual se identificó la amigabilidad del Portal hacia el usuario. Además, se evaluaron los datos de captura en lo que a validación de datos se refiere.

Se realizó una visita al Centro de Datos, para explorar la seguridad de su estructura y su metodología de trabajo.

1.6 Antecedentes

La Imprenta Nacional utiliza las tecnologías de información para apoyar sus procesos administrativos, productivos y de comercialización. Por ser una institución gubernamental, está regida por las leyes que promulgue la Contraloría General de la República. Actualmente y como parte del programa de gobierno digital, se ha desarrollado el Portal Web.

En el año 2013, comenzó a funcionar el Portal Web, como una herramienta abierta al público y alternativa para realizar trámites de los servicios ofrecidos por la Institución, desde cualquier parte del país, lo cual siempre fue un objetivo de la Administración anterior.

El presente estudio evalúa la administración del Portal Web, así como el funcionamiento y satisfacción de los usuarios demandantes de los servicios institucionales y la satisfacción de los departamentos mediante los cuales se realizan los trámites de servicios solicitados, a saber Publicaciones y Contraloría de Servicios.





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.





Departamento de Auditoría Interna

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...”

1.8 Comunicación Verbal de los Resultados

Los principales resultados del presente estudio, fueron expuestos en reunión efectuada en la Sala de Juntas de la Imprenta Nacional, el día 11 de agosto del 2014, a las 10 am, en la que participaron las siguientes personas: Sr. Jorge Vargas Espinoza, Director General; Licda. Sandra Gamboa Salazar; Directora de Comercialización y Divulgación; Lic. Carlos Montero Delgado, Jefe del Departamento de Informática; Licda. Adriana Campos, Encargada de Diarios Oficiales, Licda. Jacqueline Cubillo Fernández, Encargada de Oficina de Prensa; Lic. Vinicio Piedra Quesada, Encargado Oficina de Editorial Digital; Licda. Pilar Castillo Cordero, Encargada de Oficina de Publicaciones; Lic. Abel Alvarado Cordero, Encargado de Unidad de Divulgación; Ing. Juan José Marín Herra, Funcionario de Informática.



II HALLAZGOS

2.1 Administración del Portal Web

El Portal Web de la Imprenta Nacional cuenta con enlaces, mediante los cuales se despliegan documentos que contienen los procedimientos a seguir para realizar determinados trámites. En ellos, se encuentra información incorrecta en cuanto al nombre del contacto al que se deba dirigir, especialmente si hay alguna consulta o duda.

Como ejemplo de la situación anterior, se pueden nombrar las siguientes situaciones, los cuales fueron verificados el 8 de agosto del 2014:

a. En la parte derecha de la Página donde aparece “Noticias Recientes”, en una que dice “Manual para tramitar publicaciones por línea de crédito”, aparece el nombre de la Señora Ana Donato como contacto para el trámite y actualmente no es ella la encargada de la oficina de Publicaciones. (Ver E2-02)

b. En el protocolo de trámites de crédito, cuando se realizó la inspección a la Página Web, se menciona a la Sra. Dora Mora como encargada de la Plataforma de Servicios, siendo actualmente la Contralora de Servicios. (Ver E2-06, E2-07, E2-08).

c. Cuando se despliega un listado de los alcances, aparece en la lista una columna en la cual se indica la versión “HTML” del documento, pero en la mayoría de los casos aparece documento “NO DISPONIBLE”. Esto nos sucedió al consultar los Alcances de los años 2004, 2005, 2006.

Sobre lo anterior, el artículo 2.2 de las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), establece que:



Imprenta Nacional
Costa Rica

Departamento de Auditoría Interna

“La organización debe optimizar la integración, uso y estandarización de sus sistemas de información de manera que se identifique, capture y comunique, en forma completa, exacta y oportuna, sólo la información que sus procesos requieren.”

En las mismas normas, El artículo 4.3, en cuanto a Administración de los datos, menciona:

“La organización debe asegurarse de que los datos son procesados mediante TI corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas, que son procesados en forma completa, exacta y oportuna, y transmitidos, almacenados y desechados en forma íntegra y segura.”

En este tema el Manual de Normas de Control Interno para el sector público menciona en su punto 5.6. :

“Calidad de la información. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos debe estar basados en un enfoque de efectividad de mejoramiento continuo.”

Lo anterior, considerando los términos de confiabilidad, oportunidad y utilidad, que según lo expuesto en los artículos 5.6.1., 5.6.2. y 5.6.3, del Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, debe contener toda información.

El Señor Juan Marín, del Departamento de Informática, indica en correo electrónico que en el proceso de actualización de la información de la página, intervienen los Departamentos de Financiero, Publicaciones, Editorial Digital, Prensa, y Comercialización, cada uno con roles diferentes, utilizando la herramienta facilitada por el proveedor del Portal Web.

Se consulta a los encargados de las áreas mencionadas, sobre si efectivamente ellos son los encargados de realizar las modificaciones correspondientes, para mantener la página Web actualizada, a lo que responden que definitivamente ellos no tienen la competencia para hacerlo. Según ellos, actualmente las modificaciones son notificadas mediante correos





Imprenta Nacional
Costa Rica

Departamento de Auditoría Interna

electrónicos al Señor Marín de Informática y éste como encargado del Proyecto en el Departamento de Informática, las realiza.

En cuanto a este tema, de administración de las actualizaciones del Portal Web, se consultó con el Señor Juan Marín, y él indica que se facilitó una herramienta del mismo proveedor “Hermes”, mediante la cual los usuarios de Comercialización, Publicaciones, Editorial Digital y la Encargada de Prensa debían realizar esas modificaciones y que lo que procede ahora es volver a capacitarlos, de una manera más práctica.

La situación anterior, se debe a que aunque los responsables de actualización del sistema mencionan que efectivamente si fueron capacitados para realizar tal función, dicha capacitación se dio mucho antes de que entrara en operación el Portal y que por lo tanto la falta de práctica hizo que se perdiera el entrenamiento. También, es importante anotar que actualmente todo el trabajo de actualización se lo encomiendan al Departamento de Informática, el cual por su carga de trabajo no puede atender las modificaciones de manera inmediata.

El mantener en la Web, información errónea genera pérdida en la credibilidad en los usuarios del Portal Web y por consiguiente una mala imagen institucional. Inclusive, podría provocar que simplemente no lo utilicen y continúen con la visita presencial a la oficina de la Uruca para solicitar los servicios, provocando largas filas, quejas de los clientes por una atención lenta o inadecuada e insuficiencia del personal que atiende, entre otras.

2.2 Satisfacción de Requerimientos en Sistema del Portal Web.

La Página Web ha sido objeto de críticas y comentarios que deben considerarse para su mejora constante, algunos provienen de quejas presentadas ante la Contraloría de Servicios y otros comentarios han sido realizados directamente en el Perfil de la Red Social





Imprenta Nacional
Costa Rica

Departamento de Auditoría Interna

“Facebook” que mantiene la Imprenta Nacional. De todos los comentarios y quejas procesadas, se puede realizar el siguiente resumen:

- a) Atención deficiente en la central telefónica**
- b) Los documentos no se publican a tiempo**
- c) Mal funcionamiento de la Página Web**
- d) Constantemente la página se cae o presenta errores**
- e) Imposibilidad de acceder a la Gaceta Digital**
- f) Dificultad en el proceso de realizar sus trámites para algún servicio**

Por otro lado, tomando en cuenta datos expresados en la evaluación del primer semestre de este año, realizada por la Oficina de Contraloría de Servicios, en la cual se expresa tomando como base las opiniones de los usuarios encuestados, como por ejemplo:

“Página web muy complicada, no he podido publicar en línea”,

“Plataforma muy complicada para abogados, deben recurrir a la Oficina de Contraloría para localizar un documento”.

Del total de encuestados que utilizan los servicios en línea un 31% estima deficiente el proceso.

“Proceso de búsqueda de los documentos en línea es complicado.”

Es importante aclarar, que según datos presentados por los Encargados de la actualización de la Página WEB en el oficio INF-090-2014 del 19 de agosto del 2014, las quejas por el funcionamiento del Portal WEB han disminuido considerablemente y muchas de las enumeradas en este informe, ya han sido atendidas y no se han vuelto a presentar como quejas.

El Artículo 1.5 en materia de Gestión de Proyectos de las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de la Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), establece que:

“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”

También el inciso f del Artículo 3.1 de estas normas menciona:





Departamento de Auditoría Interna

“La organización debe implementar y mantener las TI requeridas en concordancia con su marco estratégico, planificación, modelo de arquitectura de información e infraestructura tecnológica. Para esta implementación y mantenimiento debe:...

f) Contar con una definición clara, completa y oportuna de los requerimientos, como parte de los cuales debe incorporar aspectos de control, seguridad y auditoría bajo un contexto de costo-beneficio.”

La norma 5.9. de las Normas de control interno para el sector público establece:

“5.9. Tecnologías de Información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, debe propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance. Para ello deben observar la normativa relacionada con las tecnologías de información, emitida por la Contraloría General de la República. En todo caso, deben instaurarse los mecanismos y procedimientos manuales que permitan garantizar razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información.”

El Jefe del Departamento de Informática indica que la “Satisfacción de Requerimientos”, no ha sido lo mejor, debido a la inexactitud de los usuarios al transmitir sus requerimientos, a la falta de compromiso de las jefaturas a cargo del servicio y por la influencia política que cambió las prioridades del proyecto y el plan de trabajo de Informática. Por otra parte, la encargada de la Oficina de Publicaciones menciona que el Portal está sujeto a mejoras, porque el mismo entró en operación sin tener un período de prueba suficiente antes de la puesta en marcha.

El Portal Web, es la cara tecnológica de la Institución en la Web, y si este no está desarrollado tomando en cuenta una buena definición de requerimientos, se podría presentar al usuario y al mundo, un Portal Web deficiente, lo que atentaría con la reputación de la institución, sin dejar de lado el costo que ha tenido el desarrollo del proyecto para la institución.





2.3 Validación en Ingreso de Datos en Portal Web.

En la captura de información, en el momento de registro en el Portal Web, cuando el cliente ingresa sus datos personales, no se valida de manera inmediata el tipo de los datos ingresados en los campos del nombre del cliente, el nombre y la identificación de la persona a quien se emite la factura.

El artículo 2.2 de las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de la Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), referente al Modelo de arquitectura de la información, establece que:

“La organización debe optimizar la integración, uso y estandarización de sus sistemas de información de manera que se identifique, capture y comuniquen, en forma completa, exacta y oportuna, sólo la información que sus procesos requieren.”

En las mismas normas, El artículo 4.3, en cuanto a Administración de los datos, menciona:

“La organización debe asegurarse de que los datos son procesados mediante TI corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas, que son procesados en forma completa, exacta y oportuna, y transmitidos, almacenados y desechados en forma íntegra y segura.”

En este tema el Manual de Normas de Control Interno para el sector público menciona en su punto 5.6. :

“Calidad de la información. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos debe estar basados en un enfoque de efectividad de mejoramiento continuo.”

Se consultó al Jefe de Informática sobre la situación anterior, pero hasta el momento no se ha recibido una respuesta. Esta Auditoría considera que se han dejado de lado las respectivas validaciones de algunos de los campos, por inadvertencia del problema, negligencia u olvido, debido a la urgencia del proyecto.





Departamento de Auditoría Interna

La captura de información invalidada, genera que en la base de datos del Portal Web, se almacene información “errónea”, poco útil, que reduce el espacio de almacenamiento en los servidores, lo que podría provocar la inversión en más equipo o brindar un servicio inadecuado, con la respectiva pérdida de imagen.

2.4 Dependencia de Terceros.

Aunque se han obtenido los programas fuentes del sistema que soporta el portal web, no se cuenta con personal capacitado, en la herramienta de desarrollo, para poder darle un mantenimiento o realizar una modificación al código y realizar los cambios requeridos al Sistema, sin recurrir al Proveedor. Por lo que se está incurriendo en pagos al proveedor desarrollador del portal, cada vez que se presenten cambios significativos en el software.

El inciso d del artículo 1.4.6 de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), indica:

“1.4.6 La organización debe mantener la integridad de los procesos de implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica y evitar el acceso no autorizado, daño o pérdida de información. Para ello debe: ...d) controlar el acceso a los programas fuente y a los datos de prueba.”

Para ampliar el criterio en este tema tenemos el inciso i del artículo 3.1 de la misma normativa que indica:

“3.1. La organización debe implementar y mantener las TI requeridas en concordancia con su marco estratégico, planificación, modelo de arquitectura de información e infraestructura tecnológica. Para esta implementación y mantenimiento debe:...i). Promover su independencia de proveedores de hardware, software, instalaciones y servicios.”





Departamento de Auditoría Interna

Además el inciso f del artículo 3.4 de la normativa mencionada indica:

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

En el tema de optimizar el uso de los recursos financieros en el artículo 2.5 de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), se menciona:

“2.5 La organización debe optimizar el uso de los recursos financieros invertidos en la gestión de TI procurando el logro de los objetivos de esa inversión, controlando en forma efectiva dichos recursos y observando el marco jurídico que al efecto le resulta aplicable”.

Según lo expresado por el Lic. Carlos Montero, Jefe del Departamento de Informática, tiene deficiencia en cuanto a la cantidad de recurso humano, ya que dentro del personal que tiene su departamento, solo cuenta con una persona con perfil de programador y considera que para cubrir tal deficiencia requiere entre una o dos personas con ese perfil, las cuales puedan tomar el control total del proyecto en cuanto a implementación de cambios se refiere y su respectivo soporte.

Esta situación provoca una dependencia excesiva hacia el Proveedor del Sistema, el cual no podría estar disponible en algún momento clave de la institución, lo que provocaría problemas con los clientes y deterioro de la imagen de la Imprenta Nacional. Por otra parte, las visitas continuas del Proveedor mencionado, se pueden volver costosas para la Imprenta Nacional, sobre todo considerando que no existe una solución viable a corto plazo, ya que el personal de informática, en este momento, no es suficiente ni adecuado para brindar este servicio, según el Jefe del Departamento.





2.5. Capacitación en Generador de Encuestas.

El Jefe de Informática, Lic. Montero, menciona que el Portal posee herramientas para desarrollar encuestas y aplicarlas en línea, según sea la necesidad de los administradores, pero los encargados de Comercialización y Contraloría de Servicios, que pueden dar uso a esa funcionalidad del Portal Web, no la utilizan.

El artículo 3.2. de las Normas técnicas para la gestión y el control de las 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 mundialmente aceptada norma de calidad ISO 27002 acerca de los Sistemas de Gestión 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.”

Según el encargado de Comercialización y la Contralora de Servicios, esta herramienta no se utiliza por el desconocimiento de la existencia de la misma y por la ausencia de su uso. Pero, el Licenciado Montero, Jefe de Informática, comenta que estos aspectos no han sido posible cubrirlos, por el escaso personal.





Departamento de Auditoría Interna

El no tener capacitado al personal que puede aprovechar una funcionalidad específica del portal web, en este caso, el generador de encuestas, provoca que se mantenga una herramienta “Subutilizada”, logrando así una ineficacia en la función del trabajo asignado a los encargados de las áreas involucradas.

Con el modo actual, el costo a la institución es más alto, ya que aunque las cosas no se dejan de hacer, se hacen de una manera menos práctica y menos automatizada generando un costo en el tiempo y precio del recurso humano profesional dedicado a estas funciones.

2.6. Capacitación en Seguridad de la Información.

De acuerdo con lo recopilado, en entrevista a la encargada de la Unidad de Publicaciones y consultas realizadas vía correo electrónico, al personal colaborador de la misma unidad, se puede concluir que los funcionarios de Publicaciones no han sido capacitados en materia de seguridad de información. Esta situación es de suma importancia, sobre todo porque la unidad referida es el principal contacto con nuestros clientes y es donde se maneja una gran cantidad de información, proveniente de esos clientes, la cual debe ser utilizada de forma restringida.

Esta responsabilidad, conferida por ley, debe ser tomada con mucho cuidado por la Imprenta Nacional, porque otorgar seguridad jurídica a la información procesada en sus instalaciones, implica un conocimiento de la aplicación de la seguridad de la información. Este tema ya había sido comentando en el Informe AU-010-2013, por esta Auditoría Interna.

Los incisos b y c de la Norma 1.4.1 de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), indica:

“La organización debe implementar un marco de seguridad de la información, para lo cual debe....





Departamento de Auditoría Interna

b) Mantener una vigilancia constante sobre todo el marco de seguridad y definir y ejecutar periódicamente acciones para su actualización.

c) Documentar y mantener actualizadas las responsabilidades tanto del personal de la organización como de terceros relacionados.”. Incisos a y b, de la Norma 1.4.2 menciona: “El personal de la organización debe conocer y estar comprometido con las regulaciones sobre seguridad y confidencialidad, con el fin de reducir los riesgos de error humano, robo, fraude o uso inadecuado de los recursos de TI....Para ello, el jerarca debe:

a) Informar y capacitar a los empelados sobre sus responsabilidades en materia de seguridad, confidencialidad y riesgos asociados con el uso de las TI.

b) Implementar mecanismos para vigilar el debido cumplimiento de dichas responsabilidades”

El punto 5.7.4 de las Normas de Control Interno para el sector público indica:

“La organización debe implementar un marco de seguridad de la información, para lo cual debe....

b) Mantener una vigilancia constante sobre todo el marco de seguridad y definir y ejecutar periódicamente acciones para su actualización.

c) Documentar y mantener actualizadas las responsabilidades tanto del personal de la organización como de terceros relacionados.”. Incisos a y b, de la Norma 1.4.2 menciona: “El personal de la organización debe conocer y estar comprometido con las regulaciones sobre seguridad y confidencialidad, con el fin de reducir los riesgos de error humano, robo, fraude o uso inadecuado de los recursos de TI....Para ello, el jerarca debe:

a) Informar y capacitar a los empelados sobre sus responsabilidades en materia de seguridad, confidencialidad y riesgos asociados con el uso de las TI.

b) Implementar mecanismos para vigilar el debido cumplimiento de dichas responsabilidades”

El Lic. Montero se pronunció indicando que aunque existen Manuales de Seguridad para usuarios, lo que continua fallando es la forma de divulgación, debido al limitado recurso humano de su Departamento. También, mencionó verbalmente que es una tarea que debe realizar en coordinación con la oficina de capacitación.





Departamento de Auditoría Interna

Mantener un personal desinformado en tema de seguridad de la información, puede llevar a que se materialicen riesgos potenciales, como son la filtración y sabotaje de información, atentando con la integridad, confidencialidad y disponibilidad, poniendo en peligro la imagen de la institución y hasta generando pérdidas de ingresos, por no realización de trabajos en la institución.

2.7. Recurso Humano

Se recibió en la Auditoría Interna, de parte de la Oficina de Contraloría de Servicios, un listado de quejas de los clientes que utilizan los servicios de la institución, entre las cuales se pueden nombrar los siguientes:

- a) La mala atención en la central telefónica, debido a que no responden el teléfono.
- b) Ausencia de una persona que guíe a los clientes en su publicación
- c) El tiempo de publicación.

De acuerdo a lo externado por los encargados de las Unidades de Publicaciones, Contraloría de Servicios, Informática y el Encargado de la Central Telefónica, desde hace mucho tiempo vienen advirtiendo a la Administración de que existe deficiencia de recurso humano en cada una de sus áreas de trabajo, las cuales afectan directamente los cambios tecnológicos que se han realizado últimamente.

El artículo 2.4 de las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de la Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), en lo que refiere a la Independencia y recurso humano, indica:

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





Departamento de Auditoría Interna

El artículo 4.2 de las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de la Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), en el tema de Administración y Operación de la plataforma tecnológica menciona:

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

b). Vigilar de manera constante la disponibilidad, capacidad, desempeño y uso de la plataforma, asegurar su correcta operación y mantener un registro de sus eventuales fallas.

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

La ausencia de personal, ha sido generada probablemente por las decisiones gubernamentales de congelar las contrataciones de personal y por una política interna de la Imprenta Nacional donde se han trasladado funcionarios a otras áreas, pero no se ha logrado resolver el faltante de personal.

Esta situación provoca que las funciones asignadas a las diferentes unidades o áreas de trabajo no se puedan cumplir a cabalidad y se presenten constantemente quejas de los clientes o usuarios de nuestros servicios. También, está provocando un deterioro en la imagen institucional, retrasos en los trabajos, Utilización de tiempo en realizar tareas que no son de su competencia e incumplimiento de objetivos particulares de cada unidad involucrada y por consiguiente afectación al cumplimiento de objetivos institucionales.

2.8. Comisión Informática.

Dentro de las funciones conferidas en el Reglamento Interno de la Comisión de Informática de la Imprenta Nacional se establece que todos los proyectos deben ser aprobados y asesorados por la Comisión de Informática. A pesar de lo anterior, a la fecha de la investigación para este informe se pudo comprobar que la Comisión se había reunido una





Departamento de Auditoría Interna

sola vez y nunca se había tratado el tema de la Página WEB. Es importante aclarar, que el tema de la inoperancia de la Comisión Informática ya se había expuesto en el Informe AU-010-2013.

Lo anterior es preocupante, considerando la relevancia del proyecto de la Página Web y la necesidad de que sean retroalimentados por medio de los criterios de las personas que tienen relación directa con los mismos.

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

“1.6 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:

“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 de 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.



La situación anteriormente descrita, se debe principalmente a la falta de continuidad en las reuniones de la Comisión de Informática, a la ausencia de responsabilidad de sus miembros y la falta de control y severidad para hacer responsable a las personas que no cumplen con sus funciones.

Con el escaso o la falta de funcionamiento de la Comisión Informática, definitivamente se puede dejar de atender proyectos o situaciones en el tema de TI oportunamente. Tomando en cuenta que la asesoría oportuna de una Comisión Informática puede evitar fallos en la toma de decisiones en proyectos de esta materia y además evitar mala administración de los proyectos, lo que podría generar altos costos a la institución.

2.9. Cuartos de Servidores.

En observación física realizada en los cuartos de servidores, que es donde se protegen los servidores o equipo de cómputo donde se almacena la información de la institución, se detectó que no todas las paredes que lo conforman son de concreto, lo que podría permitir el acceso de personas no autorizadas, con poco esfuerzo, al sitio mencionado. Los mismos, utilizan paredes de vidrio, y en el caso del cuarto que se encuentra en el segundo piso tiene paredes de “duroc” (material similar al fibrolit) de una pulgada de grosor, mediante las cuales, a través de las oficinas aledañas se pueden romper y acceder al cuarto. Por otro lado, el que se encuentra en la primera planta, por su ubicación, está expuesto a inundaciones.

Se realizó además una visita a la empresa CODISA que es la que tiene el sitio alternativo de los datos de la Imprenta Nacional, cuya edificación está totalmente protegida con seguridad física y lógica.



Departamento de Auditoría Interna

Se consultó al Lic. Montero, sobre los elementos contraincendios con los que cuenta el Cuarto de Servidores, a lo que responde que se cuenta con los respectivos detectores de humo, extintores y un supresor de fuego de Gas FE-13, especial para cuartos de Servidores, que no daña equipos y no deja residuos cuando se activa. En cuanto a la canoa que pasa por encima del cuarto de servidores, según comentó el Lic. Jimmy Mora del Departamento de Informática, que con el cambio de techo que se hizo en la institución, en esta área se levanto el techo y se puso uno que protege el cuarto de servidores con lo que se evitan las filtraciones de agua de lluvia.

Los incisos a y b del artículo 1.4.3 de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), mencionan lo siguiente:

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

- a). Los controles de acceso a las instalaciones: seguridad perimetral, mecanismos de control de acceso a recintos o áreas de trabajo, protección de oficinas, separación adecuada de áreas.***
- b). La ubicación física segura de los recursos de TI.”***

La norma internacional 942 TIA, describe como debe implementarse un centro de datos. Tomando en cuenta la parte física así como la de cableado entre otras.

El Lic. Montero comentó que en algún momento hubo una propuesta de reforzar las paredes, pero la Oficina de Salud Ocupacional adujo posibles problemas para las oficinas aledañas, por lo tanto no se concretó.

Al consultarle a la encargada de Salud Ocupacional, verbalmente, ella comenta que la elección de la habitación que ocuparía el cuarto de servidores, fue elegida por el mismo personal de informática y que no ha existido alguna propuesta de modificación. También, nos indica que no se le ha pedido criterio para los extinguidores utilizados en ese lugar, ni para el tipo de detector de incendios adecuado para ese tipo de construcciones.



Considerando la importancia que tienen los cuartos de servidores de datos para las organizaciones o instituciones en cuanto a que albergan uno de los activos más valiosos, como lo es la información con la que se opera, una deficiencia en su estructura física, podría exponerlo a ser dañado desde los equipos que la contienen o bien robo o filtración de la información, lo que provocaría un caos en la operación de la institución, mala imagen institucional, materialización de riesgos potenciales y por supuesto las pérdidas económicas.

2.10. Contenido de la Página Web.

Se solicitó a un grupo de expertos y usuarios externos, seleccionados previamente, ingresar al Portal Web de la Imprenta Nacional y luego llenar una encuesta para evaluar su apreciación en cuanto al contenido de la Página Web, resultando los siguientes puntos, según los encuestados:

- a) No se presenta un objetivo claro de la página web, de acuerdo al 33% de las opiniones
- b) La página debe tener la opción de mostrarse en varios idiomas, se presenta un 50% de opiniones de expertos. Al examinar la página se pudo comprobar que la página WEB no tiene la opción de traducir la página en otro idioma, únicamente español.

El Capítulo 3 acerca del Diseño de Interfaces e Interacción, del documento Guía para el Desarrollo de Sitios Web 2.0, emitido por la Oficina de Gobierno Digital en el año 2009, indica:

“Dejar claro el propósito del sitio: se refiere a que el sitio debe explicar a quién pertenece y qué permite hacer a quienes lo visitan; se entiende que debe hacerlo de manera simple y rápida. Por ejemplo, ayuda en este sentido el cumplimiento de las normas referidas a uno de URLs y logotipos oficiales.”



Departamento de Auditoría Interna

Demostrar el contenido del sitio: significa que el contenido se debe mostrar de manera clara, con títulos comprensibles por parte del usuario y con enlaces hacia las secciones más usadas que estén disponibles donde el usuario los busque.

Ayudará en este sentido tener un seguimiento de las visitas para comprender qué es lo más visto y lo más buscado del sitio web.”

En este tema los incisos f. y h. del punto 3.1 del capítulo 3 de las Normas técnicas para la gestión y el control de la Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) acerca de la Implementación de tecnologías de información, menciona:

“La organización debe:

f. Contar con una definición clara, completa y oportuna de los requerimientos, como parte de los cuales debe incorporar aspectos de control, seguridad y auditoría bajo un contexto de costo-beneficio.

h. Formular y ejecutar estrategias de implementación que incluyan todas las medidas para minimizar el riesgo de que los proyectos no logren sus objetivos, no satisfagan los requerimientos o no cumplan con los términos de tiempo y costo preestablecidos.”

El Jefe del Departamento de Informática comenta que a la posibilidad de mostrarla en distintos idiomas es un proyecto que “ya no depende de informática, que es un proyecto entregado hacia lo que es la parte operativa, que si en su momento la recibieron y aprobaron así, una adaptación de este punto tendría que solicitarse como proyecto nuevo, lo que conllevaría el costo respectivo” Por otra parte, los encargados de las áreas de Contraloría de Servicios, Comercialización, Publicaciones, atribuyen esta y otras deficiencias a la necesidad que se dio de manera urgente, lo que provocó que dentro de este rápido desarrollo, se generaran esta y otras deficiencias, pero que si consideran que han habido mejoras en el sitio web.

Un contenido deficiente en la Pagina Web, que no muestre o sea claro en el objetivo de esta, puede evidenciar una mala labor en el desarrollo de esta y por consiguiente ante los usuarios una pérdida de imagen institucional.





Departamento de Auditoría Interna

Por otra parte, la no disponibilidad de traducir la página y presentarla en otro idioma, puede provocar la pérdida de ingresos ya que si un usuario que no domine el idioma español desea contratar nuestros servicios, no tendrá oportunidad de comunicarse utilizando el Portal Web.

2.11. Navegabilidad y Diseño de la Página Web.

En la misma encuesta aplicada a un grupo de expertos y usuarios externos, seleccionados previamente, se les solicitó ingresar al Portal Web de la Imprenta Nacional y luego llenar una encuesta para evaluar su apreciación en cuanto a la navegabilidad y diseño de la Página Web, resultando los siguientes puntos con más opiniones negativas:

- a) La velocidad de carga de la página, la consideran lenta.
- b) Las “Búsquedas” no son fáciles de realizar en la Página Web.
- c) Opciones de accesibilidad de la Página Web.

El documento Guía para el Desarrollo de Sitios Web 2.0, emitido por la Oficina de Gobierno Digital en el año 2009, en el Capítulo 3 acerca del Diseño de Interfaces e Interacción, mencionan lo siguiente:

Ayudar a los usuarios a encontrar lo que necesitan: implica que debe contar con un sistema de navegación visible y completa, pero que además deberá estar complementado por algún sistema de búsqueda que sea efectivo para acceder al contenido al que no se logra acceder o que no se encuentra a simple vista.

En el tema de accesibilidad la ley 7600 “Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad”, menciona:

“Capítulo IV ACCESO A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Artículo 177. Sistemas informativos

Todas las instituciones públicas y privadas que brinden servicios al público adaptarán, a las necesidades de las personas con discapacidad y sus familias, todos los sistemas





Imprenta Nacional
Costa Rica

Departamento de Auditoría Interna

de información y comunicación, materiales divulgativos, así como los medios tecnológicos utilizados para esos fines, entre ellas el uso del Braille y Lenguaje de Señas Costarricense.”

También en la Guía para el Desarrollo de Sitios Web 2.0 del Gobierno de Costa Rica desarrollada por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, se destaca en el Capítulo 3:

Ayudar a los usuarios a encontrar lo que necesitan: implica que debe contar con un sistema de navegación visible y completa, pero que además deberá estar complementado por algún sistema de búsqueda que sea efectivo para acceder al contenido al que no se logra acceder o que no se encuentra a simple vista.

Usar diseño visual para mejorar y no para definir la interacción del sitio web: se refiere a que los elementos gráficos del sitio web deben estar preparados para ayudar en los objetivos del sitio y no sólo como adornos utilizados para rellenar espacio. Aunque se trata de uno de los temas más debatibles, su alcance no es el de restringir el uso de imágenes y elementos gráficos, sino a que su uso sea adecuado para la experiencia de uso que se desea ofrecer.

Los encargados de las áreas de Contraloría de Servicios, Comercialización, Publicaciones, coinciden en el punto de la causa de las deficiencias expresadas en este caso en cuanto a accesibilidad, búsquedas y la velocidad, se debe a la rapidez con la que se desarrolló el proyecto, agregan además que el Portal Web se ha ido mejorando y que consideran será mejor cada vez.

La deficiencia en el tema de búsquedas y la poca accesibilidad en la página web y además por otro lado la muestra de la ineficacia en cuanto a la velocidad de carga de esta, provoca que se presente la posibilidad de tener una pérdida de imagen institucional en una era en la que la tecnología, la conectividad y tramitación de servicios mediante el uso de internet son de las herramientas más importantes para las empresas y sus usuarios.





Imprenta Nacional
Costa Rica

Departamento de Auditoría Interna

III CONCLUSIÓN

El avance tecnológico, ha tomado auge y cada vez más son las empresas, instituciones y organizaciones que consideran necesario la implementación de un Portal Web mediante el cual el cliente pueda realizar transacciones, sin salir de casa. Además el hecho de poder realizar transacciones sin tener que desplazarse al lugar y enviar los documentos por correo o bien cargarlos mediante los sistemas de correo electrónico, colabora con la búsqueda de un país más ecológico, disminuyendo el uso de papel y contribuyendo así a la disminución del calentamiento global.

En el caso de la Imprenta Nacional, ya se cuenta con su página Web, pero la misma después de ser analizada, requiere de algunas mejoras y actualizaciones para que no pierda el objetivo de la misma ni la confianza de los clientes, ya que cuando se dan resultados negativos las personas tienden a desconfiar de los procesos, especialmente si son informáticos.

IV RECOMENDACIONES

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

4.1. Al Ministro de Seguridad Pública

4.1.1 Girar las directrices necesarias al Director General, 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 quienes se les giran recomendaciones en este informe, para que las mismas se cumplan, en el menor tiempo posible.

4.2.2. Abrir un espacio donde los usuarios puedan transmitir sus requerimientos de forma exacta y obtengan una respuesta inmediata para sus inquietudes.

(Ver hallazgo 2.2)

4.2.3 Tomar en cuenta a las unidades encargadas e involucradas en los proyectos, para la administración del Portal WEB **(Ver hallazgo 2.2)**

4.2.4 Exigir mayor compromiso a las jefaturas que intervienen en el proceso de actualización de información de la Página Web y en caso de no recibir respuestas favorables tomar las medidas disciplinarias correspondientes. **(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 2.8)**

4.2.6. Solicitar al Departamento de Servicios Generales y al Departamento de Informática, que se proceda a analizar en conjunto las instalaciones físicas de los Centros de Datos en la institución, con el fin de determinar las modificaciones necesarias para que se proceda a gestionar la realización de los cambios para contar con una mejor calidad en la infraestructura y por consiguiente una mejor garantía de seguridad. **(Ver hallazgo 2.9)**

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

4.3. Jefe del Departamento de Informática de la Imprenta Nacional.

4.3.1. Definir en coordinación con las Unidades de Publicaciones, Prensa, Editorial Digital, Comercialización, Contraloría de Servicios, la responsabilidad de la actualización de la información de la Página Web. **(Ver hallazgo 2.1)**

4.3.2. Gestionar con el proveedor del desarrollo de la Página Web, para que se revisen las validaciones a los campos de captura de información y que proceda a implementarlas para evitar que en la base de datos se guarden datos erróneos. **(Ver hallazgo 2.3)**

4.3.2. Analizar el recurso humano que tiene, y determinar si es posible capacitar a alguno con perfil de programador en la herramienta en la que fue desarrollado el portal, para poder atender de manera inmediata las modificaciones y minimizar la dependencia de terceros. **(Ver hallazgo 2.4)**

4.3.3. Coordinar la capacitación formal en materia de generación de encuestas según la herramienta con la que cuenta el Portal Web. **(Ver hallazgo 2.5)**

4.3.4. Desarrollar en conjunto con la oficina encargada de capacitación, un programa de capacitaciones en materia de seguridad de la información, la cual debe ser presencial y con un control de asistencia y evaluación, para garantizar que el personal asistente fue atento al tema expuesto en Seguridad de la Información y quedó debidamente capacitado. **(Ver hallazgo 2.6)**

4.3.5. Coordinar una capacitación en el tema del procedimiento y trabajo que se deba seguir para la actualización del sitio Web. **(Ver hallazgo 2.8)**



Departamento de Auditoría Interna

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

4.4. Encargada de Recursos Humanos de la Imprenta Nacional.

4.4.1. Analizar en conjunto con el Jefe de Informática la necesidad del personal y el perfil respectivo para que se proceda a indagar entre las autoridades correspondientes la posibilidad de la contratación de al menos una persona para el Departamento.

(Ver hallazgo 2.4)

4.4.2. Revisar dentro del personal de la Imprenta Nacional o dentro de cada Unidad, Área o Sección, con cada uno de los encargados de las unidades de Publicaciones, Contraloría de Servicios, Central Telefónica e Informática, para reconocer si es factible reubicar algunas personas que apoyen a las unidades mencionadas.

(Ver hallazgo 2.7)

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

4.5. Encargada de la Dirección de Comercialización.

4.5.1. Solicitar al Departamento de Informática la herramienta generadora de encuestas y la respectiva capacitación para empezar a utilizarlo inmediatamente, ajustada a las necesidades de su función. **(Ver hallazgo 2.5)**

4.5.2. En conjunto con el encargado del Departamento de Informática, analizar si dentro del contrato de desarrollo del sitio está incluido la disponibilidad del sitio en otros idiomas, si está contemplado, gestionar ante el proveedor para que lo habilite y





Departamento de Auditoría Interna

si no, analizar si es posible desarrollarlo con el recurso humano de la institución y si no es posible, gestionar ante el proveedor para que lo desarrolle. **(Ver hallazgo 2.10)**

4.5.3. Definir en coordinación con el Departamento de Informática y las Unidades de Publicaciones, Prensa, Editorial Digital, Contraloría de Servicios, la responsabilidad de la actualización de la información de la Página Web. **(Ver hallazgo 2.1)**

4.5.4. Implementar un programa de sesiones periódicas con los encargados de las Unidades de Publicaciones, Contraloría de Servicios e Informática en las cuales se reciban y analicen las quejas y sugerencias para la mejora continua del funcionamiento del Portal Web de la Imprenta Nacional. **(Ver hallazgo 2.11)**

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

4.6. Encargada de la Oficina de Contraloría de Servicios.

4.6.1. Definir en coordinación con el Departamento de Informática y las Unidades de Publicaciones, Prensa, Editorial Digital, Comercialización, la responsabilidad de la actualización de la información de la Página Web. **(Ver hallazgo 2.1)**

4.6.2. Solicitar al Departamento de Informática la herramienta generadora de encuestas y la respectiva capacitación para empezar a utilizarlo inmediatamente, ajustada a las necesidades de su función. **(Ver hallazgo 2.5)**

4.6.3. Implementar un programa de sesiones periódicas con los encargados de las Unidades de Publicaciones, Comercialización e Informática en las cuales se reciban y analicen las quejas y sugerencias para la mejora continua del funcionamiento del Portal Web de la Imprenta Nacional. **(Ver hallazgo 2.11)**



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

4.7. Encargada del Departamento de Publicaciones.

4.7.1. Solicitar al Encargado del Departamento de Informática, la pronta capacitación en materia de Seguridad de la Información, lo que le permitirá contar con personal más responsable en cuanto al manejo de la información. **(Ver hallazgo 2.5)**

4.7.2. Definir en coordinación con el Departamento de Informática y las Unidades de Prensa, Editorial Digital, Comercialización, Contraloría de Servicios la responsabilidad de la actualización de la información de la Página Web. **(Ver hallazgo 2.1)**

4.7.3. Implementar un programa de sesiones periódicas con los encargados de las Unidades de Comercialización, Contraloría de Servicios e Informática en las cuales se reciban y analicen las quejas y sugerencias para la mejora continua del funcionamiento del Portal Web de la Imprenta Nacional. **(Ver hallazgo 2.11)**

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

4.8. Encargado de Oficina de Editorial Digital.

4.8.1. Definir en coordinación con el Departamento de Informática y las Unidades de Publicaciones, Prensa, Comercialización, Contraloría de Servicios, la responsabilidad de la actualización de la información de la Pagina Web. **(Ver hallazgo 2.1)**

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