

**IMPRENTA NACIONAL**

**ÁREA AUDITADA: INFORMÁTICA**

**INFORME – AU-010-2013**

**ESTUDIO ESPECIAL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS TÉCNICAS PARA  
LA GESTIÓN Y CONTROL DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN LA  
IMPRENTA NACIONAL**

**NOVIEMBRE 2013**



**CONTENIDOS**

<b>I</b>	<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>4</b>
1.1	<i>Origen.....</i>	4
1.2	<i>Objetivo.....</i>	4
1.3	<i>Alcance.....</i>	4
1.4	<i>Limitación.....</i>	4
1.5	<i>Metodología.....</i>	4
1.6	<i>Antecedentes.....</i>	5
1.7	<i>Recordatorio.....</i>	5
1.8.	<i>Comunicación de Resultados.....</i>	6
<b>II</b>	<b>HALLAZGOS.....</b>	<b>7</b>
2.1	<i>Divulgación del marco estratégico de informática .....</i>	7
2.2	<i>Comunicación y capacitación efectiva en materia de compromiso con la seguridad de información.....</i>	8
2.3	<i>Asignación de claves en los dispositivos de acceso en el área de Informática y área de servidores.....</i>	10
2.4	<i>Involucramiento de los usuarios de la tecnologías de información cuando se implementan las herramientas tecnologías (nuevas, modificaciones y actualizaciones).....</i>	11
2.5	<i>Conocimiento en materia de Control Interno.....</i>	12
2.6	<i>Gestión de Riesgos .....</i>	14
2.7	<i>Políticas de Seguridad.....</i>	15
2.8	<i>Implementación de controles según la Matriz de Valoración de Riesgos</i>	16
2.9	<i>Comisión Informática.....</i>	17
2.10	<i>Recurso Humano.....</i>	19
2.11	<i>Plataforma Tecnológica.....</i>	20
2.12	<i>Administración de Datos.....</i>	21
2.13	<i>Administración de Servicios prestados por Terceros.....</i>	22



Imprenta Nacional  
Costa Rica

## Departamento de Auditoría Interna

III.	CONCLUSION.....	23
IV.	RECOMENDACIONES.....	24
4.1	Junta Administrativa de la Imprenta Nacional .....	24
4.2	Director General de la Imprenta Nacional .....	24
4.3	Jefe del Departamento de Informática de la Imprenta Nacional .....	25
4.4	Encargado del Proceso de Seguridad Informática de la Imprenta Nacional .....	27
4.5	Encargado de Unidad de Control Interno de la Imprenta Nacional .....	27
4.6	Encargado de Unidad de SEVRI de la Imprenta Nacional .....	28
4.7	Comisión Informática .....	28
4.8	Gestión de Recursos Humanos de la Imprenta Nacional .....	28
4.9	Encargado de Servicios Generales de la Imprenta Nacional .....	29
4.10	Encargado del Departamento de Proveeduría Institucional de la Imprenta Nacional .....	29
V.	ANEXOS .....	



## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Origen**

Plan Anual de la Auditoría Interna de la Imprenta Nacional para el 2013.

### **1.2 Objetivo**

Evaluar el cumplimiento del Manual de Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información en la Imprenta Nacional.

### **1.3 Alcance**

El estudio debe comprender el análisis de toda la documentación y opiniones de expertos o responsables hasta Julio 2013, ampliándose en los casos que se estimó conveniente.

### **1.4 Limitación**

No hubo limitaciones importantes.

### **1.5 Metodología**

El presente estudio se realizó con base en las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, Ley General de Control Interno, Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, Directrices para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI) y la legislación de la Imprenta Nacional.

Se consiguieron los criterios legales y técnicos relativos a tecnologías de información y comunicación aplicables a los procesos informáticos que se realizan en la Imprenta Nacional.

Se aplicó cuestionarios de control interno al Jefe de Informática, jefe de Asesoría Legal, Auditor Interno, Coordinador de la Comisión Control Interno, Coordinador del SEVRI y



Imprenta Nacional  
Costa Rica

## Departamento de Auditoría Interna

a la responsable de Planificación Institucional para conocer su opinión sobre las tecnologías de información de la Imprenta Nacional.

Se aplicó un cuestionario a todos los jefes y encargados para conocer su opinión sobre las tecnologías de información de la Imprenta Nacional. Y se realizó una entrevista al Jefe de informática sobre este mismo tema.

Se solicitó documentación a las oficinas de Control Interno, SEVRI, Planificación Institucional, Auditoría Interna e Informática.

### 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.

Para el presente estudio, la Contraloría General de la Republica emitió en el año 2007 las “NORMAS TÉCNICAS PARA LA GESTION Y CONTROL DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION (N-2-2007-CO-DFOE)”, la implementación de las cuales debió haberse finalizado al cabo de dos años de emitidas. El estudio valora el estado del avance del cumplimiento en cuanto a la implementación de estas normas.

### 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*





## Departamento de Auditoría Interna

o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.

c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

**Artículo 37.** —*Informes dirigidos al jerarca.* Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.

**Artículo 38.** —*Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República.* Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

**Artículo 39.** —*Causales de responsabilidad administrativa.* El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios.

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable...”

### 1.8 Comunicación Verbal de los Resultados

Los principales resultados del presente estudio fueron expuestos en reunión efectuada en la Auditoría Interna el día 6 de diciembre del 2013, a la que fueron convocados el Director General y el Jefe del Departamento de Informática.



## II HALLAZGOS

### 2.1 Divulgación del marco estratégico de informática.

De las 27 encuestas recibidas 17 consideran que no conocen el plan estratégico de informática, esto es un 63%. En entrevista realizada al señor Director Sr. Jorge Vargas Espinoza, en cuanto a este tema, manifiesta que si promulga y divulga un Marco Estratégico de TI, pero que más en forma verbal. Por otro lado, el Jefe del Departamento de Informática menciona que si existe un Marco Estratégico de TI, pero que por proyectos políticos el mismo se encuentra desfasado dos años. Se retomó a partir del año 2012 y que se trabaja alineado con el Plan Operativo Institucional, ya que según menciona el Plan Estratégico Institucional no ha sido aprobado.

Sobre lo anterior, el artículo 1.1 de las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), indica:

*“El jerarca debe traducir sus aspiraciones en materia de TI en prácticas cotidianas de la organización, mediante un proceso continuo de promulgación y divulgación de un marco estratégico constituido por políticas organizacionales que el personal comprenda y con las que esté comprometido.”*

El artículo 5.3 del Manual de Normas de control interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE, menciona acerca de Armonización de los sistemas de información con los objetivos, lo siguiente:

*” La organización y el funcionamiento de los sistemas de información deben estar integrados a nivel organizacional y ser coherentes con los objetivos institucionales y, en consecuencia, con los objetivos del SCI.*

*La adecuación de tales sistemas a los objetivos institucionales involucra, entre otros, su desarrollo de conformidad con el plan estratégico institucional, y con el marco*



Imprenta Nacional  
Costa Rica

## Departamento de Auditoría Interna

*estratégico de las tecnologías de información, cuando se haga uso de estas para su funcionamiento.”*

En correo electrónico y como respuesta a la pregunta de por qué se puede estar presentando esta situación, el Jefe del Departamento de Informática, menciona:

*“Según mi opinión, y lo he constatado con las NO acciones que veo en algunos colegas, a pesar de que nuestro Director General actual, repite una y otra vez en la mayoría de las reuniones que periódicamente hace con todos los jefes y encargados, su visión del marco estratégico del negocio y la importancia que en ese marco estratégico ocupan las tecnologías y las acciones de digitalización que se deben tomar en cada departamento para el avance de la Imprenta Nacional, tal parece que ese 63% no pone atención a lo que recibe o no tiene idea de lo que se está hablando, ya sea por falta de interés o falta de compromiso.”*

Con la opinión antes descrita, en primera instancia se identifica que existe una debilidad en la comunicación formal de las decisiones y normativa, acompañada de una actitud negligente de algunos de los encargados de unidades, al no poner atención en lo comunicado de forma verbal.

El desconocimiento de los planes estratégicos tanto el institucional así como el de tecnologías de información, provoca que los encargados de las unidades no tengan un panorama claro de hacia adonde enfocar sus funciones y finalice con una operación desorientada, lo que terminaría en el incumplimiento de los objetivos.

### **2.2 Comunicación y capacitación efectiva en materia de compromiso con la seguridad de información.**

Según encuesta realizada a los encargados de la mayoría de las dependencias, el 96 % opina que no ha sido capacitado en el tema de seguridad de la información.

El Jefe del Departamento de Informática, Lic. Carlos Montero en entrevista realizada, el 17 de septiembre del 2013, menciona que el personal informático ha sido informado en





## **Departamento de Auditoría Interna**

esta materia por medio de manuales que han sido creados, uno para personal informático y otro para usuarios, los mismos fueron enviados por correo electrónico a todas las jefaturas y han sido expuestos en las reuniones con el jerarca, pero el Lic. Montero considera que los asistentes a esas reuniones no demuestran el interés necesario para la comprensión de éstos temas.

Indica que tiene constancia de que un 90% de los actuales jefes y encargados, tiene al menos 5 o más años de ocupar su puesto actual o un puesto similar de encargados de alguna unidad. Además que según el acta de Junta Administrativa, este órgano colegiado aprobó y distribuyó en el 2009 el documento llamado: Manual de seguridad informática para usuarios. La población de usuarios y jefes, desde ese momento, no ha variado en más de un 10% y el Manual de seguridad mantiene su contenido sin variantes y está disponible para todos.

El inciso a del artículo 1.4.2 de las Normas técnicas para la gestión y el control de la Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), indica:

*“... el jerarca, debe:*

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

De acuerdo con la entrevista realizada al Lic. Carlos Montero, Jefe del Departamento Informática, y lo expuesto acerca de este tema, se puede determinar que se da una falta de comunicación en las decisiones y las normas, ya que si bien es cierto se han creado los manuales en esta materia, en lo que al parecer ha fallado es en la forma de la divulgación. Aun cuando el señor Director Lic. Jorge Vargas Espinoza, considera que si se ha capacitado al personal en esta materia.

El mantener un personal desinformado en tema de seguridad de la información, puede llevar a que se materialicen riesgos potenciales en lo que podría ser la filtración y sabotaje de información, atentando con la integridad, confidencialidad y disponibilidad de ésta y por consiguiente poner en peligro la imagen de la institución.



### **2.3 Asignación de claves en los dispositivos de acceso en el área de Informática y área de servidores.**

Según lo observado en la visita que se hizo a la Unidad de Informática, se detectó que el código de acceso acompañado con tarjeta de proximidad, es “1234”, para el acceso a la Unidad de Informática y para los cuartos de los servidores.

Según lo expresado por el Lic. Carlos Montero mediante correo electrónico, el software que controla los dispositivos proporciona una clave de acceso por usuario o por tarjeta. La clave puede cambiarse a diario si se requiere, cuando está recién asignada se le asigna “1234”, pero puede cambiarse posteriormente.

El artículo **1.4.3** de las **Normas Técnicas para la Gestión y el Control de la Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE)**, referente a la Seguridad Física y Ambiental, establece que:

*“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”, el inciso a indica:*

*“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 los recursos de TI.”*

El hecho de que no se ha cambiado la clave inicial se debe posiblemente a una debilidad en la supervisión de este proceso y a la carencia de un procedimiento que regule esta práctica.

La existencia de una clave tan conocida y poco compleja como “1234” podría permitir a funcionarios de Informática u otras áreas el intercambio o préstamo de tarjetas y con solo eso ingresar a áreas ajenas a su competencia. Lo anterior podría ocasionar daños a los equipos



## **Departamento de Auditoría Interna**

al ser manipulados por personal no autorizado, lo que podría provocar hasta una interrupción en los servicios que brinda la institución por errores o por la extracción de información, violando la confidencialidad de la institución e integridad de la información.

### **2.4 Involucramiento de los usuarios de la tecnologías de información cuando se implementan las herramientas tecnológicas (nuevas, modificaciones y actualizaciones).**

A pesar de que el Jefe del Departamento de Informática indica que si se considera o toma en cuenta al usuario para la implementación de nuevas herramientas o bien para las modificaciones a las herramientas existentes, en la encuesta realizada a los Encargados de las Unidades usuarias de los servicios que brinda Informática, el 37% opina que no.

El inciso c del artículo 3.1 de las **Normas técnicas para la gestión y el control de la Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE)**, indica:

*“3.1 La organización debe implementar u 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:*

*c. Garantizar la participación activa de las unidades o áreas usuarias, las cuales deben tener una asignación clara de responsabilidades y aprobar formalmente las implementaciones realizadas.”*

Según el comentario expresado por correo electrónico del Lic. Carlos Montero, Jefe del Departamento de Informática, en cuanto al resultado de la encuesta con ese 37% que mencionan no ser tomados en cuenta en la implementación de las tecnologías, indica que se debe a que existen temas que los resuelven a asisten a nivel de supervisores y no son bajados a nivel de encargados de algunas áreas, por lo que expresan ese desconocimiento indicando que NO son tomados en cuenta, por otro lado comenta también que existen unidades que no tienen dentro de sus funciones el interactuar con las tecnologías de





## **Departamento de Auditoría Interna**

información. La situación anteriormente descrita obedece a una falta de comunicación adecuada entre supervisores y encargados de unidades, en el momento de realizar la implementación de las tecnologías de información.

Si no hay una eficiente comunicación entre la parte supervisora y la parte encargada de llevar a cabo los diferentes procesos, es posible que se incurra en una ejecución errónea de las labores, interfiriendo esto inclusive en el cumplimiento de los objetivos de cada unidad y por consiguiente a los institucionales.

### **2.5 Conocimiento en materia de Control Interno.**

De acuerdo con la negativa respondida por el Jefe del Departamento de Informática, sabe que existe un sistema de control interno pero no sabe si se evalúa. Aún cuando la opinión del Coordinador de la Comisión de Control Interno es que la administración establece y mantiene el sistema de control interno asociado con la gestión de TI, evaluando su efectividad y cumplimiento.

Revisada la autoevaluación del Control Interno, de parte del Departamento de Informática, se detecta que se autocalifican como “Competente”, sin embargo al aplicarle una evaluación por parte de Auditoría, este nos refleja una calificación “Novato” según lo expresado por la Jefatura y una calificación “Iniciante” según lo expresado por los subalternos del departamento. Lo descrito muestra efectivamente que no se tiene una orientación clara en el tema de Control Interno, por las discrepancias presentadas por la misma autoevaluación realizada anualmente por la Unidad de Control Interno y Jefatura del Departamento de Informática y entre esta y los subalternos.

El artículo 5.2 de **las Normas técnicas para la gestión y el control de la Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE)**, indica:





## Departamento de Auditoría Interna

*“5.2 El jerarca debe establecer y mantener el sistema de control interno asociado con la gestión de las TI, evaluar su efectividad y cumplimiento y mantener un registro de las excepciones que se presenten y de las medidas correctivas implementadas.”*

En este mismo tema, las Normas de Control Interno para el Sector Público de la CGR, establece lo siguiente:

*“1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI.*

*La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias.*

*En el cumplimiento de esa responsabilidad las autoridades citadas deben dar especial énfasis a áreas consideradas relevantes con base en criterios tales como su materialidad, el riesgo asociado y su impacto en la consecución de los fines institucionales, incluyendo lo relativo a la desconcentración de competencias y la contratación de servicios de apoyo. Como parte de ello, deben contemplar, entre otros asuntos, los siguientes:*

...

*c. La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta.*

*d. La vigilancia del cumplimiento, la validez y la suficiencia de todos los controles que integran el SCI.”*

El hecho de que no se tenga claro conocimiento del proceso de Evaluación del Sistema de Control interno, si se da o no algún tipo de seguimiento, por parte del Departamento de Informática, y que por otro lado la Comisión de Control Interno mencione que la administración establece y mantiene el sistema de control interno asociado con la gestión de TI, obedece a una ausencia de comunicación de las decisiones y las normas, acompañado de negligencia por falta de atención del personal en el momento de recibir las capacitaciones en el tema.



Si se tiene desconocimiento o poco conocimiento en materia de Control Interno, es posible que la organización se mantenga sin los controles adecuados para llevar a cabo y en orden las diferentes funciones ocasionando así que los objetivos de la misma no se puedan cumplir a cabalidad o de una manera eficiente.

### 2.6. Gestión de Riesgos.

Con la evaluación de riesgos realizada por la Unidad de Auditoría, basado en la implementación de Normas de TI N-2-2007-CO-DFOE, se determina que se debe tener asignado un equipo del área para velar por el cumplimiento de estas, implementando lo necesario según lo sugerido en la normativa. Según lo indicado por el Licenciado Carlos Montero, Jefe del Departamento de Informática, entre todo el personal se encarga de ir implementando la normativa. Investigando específicamente en nuevas herramientas para los servicios de informáticos, pero no hay un recurso humano destinado para velar por el cumplimiento de ésta.

El artículo 1.3 de **las Normas técnicas para la gestión y el control de la Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE)**, indica en lo referente a Gestión de Riesgos:

*“1.3 La organización debe responder adecuadamente a las amenazas que puedan afectar la gestión de TI, mediante una gestión continua de riesgos que esté integrada al sistema específico de valoración de riesgos institucional y considere el marco normativo que le resulte aplicable.”*

La falta de convencimiento por parte del Encargado del Departamento de Informática, debido a una falta de capacitación en materia de Valoración de Riesgos, sumado al volumen de ocupación que tiene el personal informático, provoca que el Departamento de Informática no cuente con un equipo de colaboradores destinados formalmente a vigilar y llevar control de la normativa técnica de TI que se va cumpliendo.

El tema de Valoración de Riesgos ha ido tomando gran importancia en las instituciones, por lo tanto si no se tiene esta valoración bien definida, podría presentarse desde una interrupción de servicios, lo cual afectaría la imagen de la institución, hasta no estar preparados para un proceso de auditoría externo ejecutado por la Contraloría General de la República, cuyos resultados podrían terminar desde aperturas de procedimientos administrativos por la falta de cumplimiento, hasta demandas legales contra los encargados de la implementación de estas normas técnicas.

### 2.7 Políticas de Seguridad.

Se cuenta con políticas internas de seguridad a nivel carpetas compartidas, a nivel de aplicativos y a nivel de bases de datos, todas con sus respectivos roles por grupos de trabajo y por usuario, los cuales son definidos por la jefatura de cada dependencia y solicitados mediante un formulario.

En lo referente a políticas de seguridad externa el Lic. Carlos Montero, Jefe de Informática comenta que aunque actualmente se tiene implementada una robusta y estable seguridad, el Departamento de Informática está trabajando para que en el 2014 se cambie esta robusta y estable seguridad de plataforma Linux a la plataforma CISCO, ya que esta primera que actualmente esta implementada es muy dependiente de soporte especializado.

En este tema el artículo 1.4 de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), indica:

*“1.4 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.*



Imprenta Nacional  
Costa Rica

## **Departamento de Auditoría Interna**

*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...”*

Además en el inciso d, del artículo 4.6 de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), indica:

*“4.6 La organización debe asegurar que los servicios contratados a terceros satisfagan los requerimientos en forma eficiente. Con este fin debe:  
... d. Minimizar la dependencia de la organización respecto de los servicios contratados a un tercero.”*

Exista esta dependencia del Proveedor, ya que la plataforma utilizada es poco especializada y existen pocos profesionales que puedan dar soporte.

Cuando se tiene tal dependencia provoca que se pueda ver interrumpido el servicio ya que el técnico especialista no vendrá casi de inmediato en el tiempo que se requiere y por consiguiente detener la operación de la institución y dañar la imagen del Departamento de Informática cuando de servicios internos se refiere y los de la institución cuando se trate de servicios externos.

### **2.8. Implementación de controles según la Matriz de Valoración de Riesgos.**

En lo referente al riesgo expuesto en la matriz elaborada por el Departamento de Informática, recientemente se han presentado situaciones con la falta de energía eléctrica y por consiguiente algunos de los servicios se han visto interrumpidos (se han materializado los riesgos). Para atender esta situación, como medida se adquirió e instaló una UPS que se supone soportaría 4 horas, pero resulta que cuando se presentó la falla, y entró a funcionar la UPS, según el comentario del Lic. Carlos Montero, Jefe de Informática, únicamente soportó 50 minutos, esto por el calentamiento que genera la falta de aire acondicionado de





## **Departamento de Auditoría Interna**

precisión que está instalado en el cuarto de servidores y éstos automáticamente se detienen para evitar un daño en los equipos.

En el tema de Gestión de Riesgos, expuesto en el artículo 1.3 de las Normas Técnicas para la Gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), se menciona:

*“1.3 La organización debe responder adecuadamente a las amenazas que puedan afectar la gestión de las TI, mediante una gestión continua de riesgos que esté integrada al sistema específico de valoración del riesgo institucional y considere el marco normativo que le resulta aplicable.”*

La situación anterior, tiene como posible causa que la medida implementada para mitigar el riesgo es insuficiente.

Definitivamente con la interrupción de los servicios que se genera a partir de una falta de la energía eléctrica, se afecta primero que nada la producción, en segundo plano la imagen del Departamento de Informática y en la continuidad de sus servicios y en tercer plano la imagen de la institución cuando se trata de usuarios externos.

### **2.9. Comisión Informática**

Para la adquisición, distribución, mantenimiento, manejo e inversión en materia de tecnología e informática, así como para asesorar a la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional y a su Director Ejecutivo, en la administración de los sistemas de información y de los recursos humanos, materiales y financieros que se destinen para su desarrollo, se creó una Comisión de Informática, la cual cuenta con su Reglamento respectivo, aprobado por la Junta Administrativa y publicado en la Gaceta. Según el Lic. Montero, dicha comisión no se ha reunido desde hace mucho tiempo, ya que se ha venido trabajando con la implementación de un Sistema Integrado, para el cual se ha formado un Comité que se





Imprenta Nacional  
Costa Rica

## **Departamento de Auditoría Interna**

encarga de dar seguimiento a la implementación de este sistema. Los integrantes de este comité si se han venido reuniendo de forma periódica, especialmente durante el proceso de la contratación y adjudicación del proyecto del Sistema Integrado.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de la Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), se menciona 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, 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.*

En el mismo Reglamento, mencionado anteriormente, en el Artículo 6º—Sesiones, se establece que:

*“La Comisión sesionará al menos una vez al mes en el lugar y hora que este cuerpo destine al efecto, sin embargo en un mismo mes podrá convocarse a más de una sesión de ser necesario.”*



## **Departamento de Auditoría Interna**

Según la opinión del Jefe del Departamento de Informática y además miembro de la Comisión Informática, se le ha restado importancia a esta comisión por la implementación del nuevo “Sistema Integrado”, con lo que se ha dejado un poco de lado los demás proyectos que puede tener la parte informática de la institución.

Con la falta de funcionamiento de la Comisión Informática, definitivamente se puede dejar de lado muchos de los proyectos o situaciones que se presenten en el tema de TI y que son de carácter urgente, porque se debe comprender que informática no es solo un sistema integrado. Además, la Administración está tomando decisiones importantes sin contar con el criterio técnico de la Comisión de Informática, lo que podría provocar un desperdicio de recursos y hasta problemas legales.

### **2.10. Recurso Humano**

Según la opinión del Jefe del Departamento de Informática, en visita realizada a su oficina, el día 21 de noviembre del 2013, considera que su personal se encuentra capacitado para hacerle frente a muchas situaciones que se presenten según su competencia, y aunque recientemente logró que le otorgaran una plaza, sería bueno que le proporcionaran al menos una o dos plazas más para laborar como programadores, con el fin de mantener en mejores niveles de calidad del servicio que presta su Departamento.

En el artículo 2.4, del Capítulo II de Las Normas técnicas para la gestión y el control de la Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), que trata el tema de la Planificación y Organización de las TI, se indica:

*“2.4 El jerarca debe asegurar la independencia de la Función de TI respecto de las áreas usuarias y que esta mantenga la coordinación y comunicación con las demás dependencias tanto internas y como externas*



Imprenta Nacional  
Costa Rica

## **Departamento de Auditoría Interna**

*Además, 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 le haya definido, de manera clara y formal, su responsabilidad, autoridad y funciones.”*

La situación anteriormente descrita, se debe principalmente a las regulaciones estatales, las cuales no han permitido la contratación de nuevo personal, en los últimos años.

Cuando no se tiene el recurso humano necesario, es posible que algunas de las tareas se queden sin cumplir en el plazo que son requeridas, amenazando así la imagen de la calidad de los servicios del departamento de informática, a nivel interno y la imagen institucional, a nivel externo.

### **2.11. Plataforma Tecnológica**

El comentario realizado por el Lic. Carlos Montero, Jefe del Departamento de Informática, refiriéndose al tema de la optimización de la infraestructura tecnológica, menciona que se tiene un porcentaje del 80% de optimización, por todo el apoyo que ha tenido de parte de la dirección, sin embargo considera que aún ese 20 % faltante si depende de otros factores que ya implican espacio físico y reubicación de algunos servidores que se encuentran en la primera planta, siendo lo ideal que estén en la segunda según la normativa internacional.

El inciso b del artículo 4.2, del Capítulo IV de Las Normas técnicas para la gestión y el control de la Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), le recuerda a la organización la responsabilidad de mantener una optima administración y operación de la plataforma tecnológica, indicando:

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





## **Departamento de Auditoría Interna**

*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.”*

De acuerdo con los comentarios del Lic. Carlos Montero, aunque se tiene un buen porcentaje de cumplimiento en este aspecto, los otros no se han alcanzado debido a una inadecuada planificación y organización del Departamento. También, se ha visto afectado por el poco espacio disponible para la reubicación de servidores.

Si no se cuenta con la plataforma tecnológica óptima, se pueden llegar a materializar los eventos que provocarían paralizar la producción y las conexiones a internet y pagina transaccional de la institución. Lo que dañaría la imagen de los servicios informáticos internos y externos.

### **2.12. Administración de Datos**

El Lic. Carlos Montero en la visita que se le hizo el día 21 de noviembre del 2013, menciona que el asunto de Administración de Datos no es solo del Departamento de Informática, porque todos los funcionarios participan en alguna medida. Por lo tanto, el desinterés mostrado por algunos, en cuanto al tema, es notable, especialmente cuando se envía por correo algún comunicado (en este caso hablando de los manuales que tiene informática), algunos los leen y otros, con solo ver la cantidad de páginas, ni se toman la molestia de revisarlo.

El artículo 4.3, del Capítulo IV de Las Normas técnicas para la gestión y el control de la Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), acerca de la Administración de los datos, indica que:

*“4.3 La organización debe asegurarse de que los datos que son procesados mediante TI corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas, que*





Imprenta Nacional  
Costa Rica

## **Departamento de Auditoría Interna**

*son procesados en forma completa, exacta y oportuna, y transmitidos, almacenados y desechados en forma íntegra y segura.”*

Aunque según el Lic. Montero, se ha mostrado desinterés por parte del personal, en cuanto al tema de administración de datos, esta situación podría derivarse, más bien, a una estrategia de comunicación y capacitación ineficiente.

Lo anterior, podría provocar que se cometan errores, que lleven a la toma de decisiones erróneas o en caso de información sustraída por algún funcionario, la institución podría enfrentar desde la pérdida de imagen hasta demandas económicas.

### **2.13. Administración de Servicios Prestados por Terceros**

En el tema de Administración de servicios prestados por terceros, se consultó al Lic. Carlos Montero acerca del manejo de respaldos de información, el mismo indica que se tiene un contrato con las Bóvedas de Banco Nacional, en cual se guardan las cintas diarias y semanales de la Información de la Imprenta Nacional. Al consultarle acerca del documento del Contrato que se tiene con el ente financiero, menciona que el Departamento encargado de manejar esos contratos es la Unidad de Proveeduría. Sin embargo, se le consultó al encargado de la Unidad de Proveeduría acerca de ese contrato y menciona que ese contrato no se maneja en esa unidad. Por otra parte, se hizo la consulta al Encargado del Banco Nacional y según consta en su correo del 12 de Noviembre del 2013, menciona que en el Banco le indicaron que el contrato fue hecho del 28 de mayo del 2008 y el número de contrato es el 135.

De acuerdo con lo observado y evidenciado en los correos electrónicos de los señores encargados de la Unidad de Proveeduría y del Departamento de Informática, no se tiene claridad de la existencia del documento, al menos físicamente no se encuentra en ninguna de sus dependencias, por lo que desconocen cuáles son las cláusulas que establece tal contrato.



El artículo 4.6, del Capítulo IV de Las Normas técnicas para la gestión y el control de la Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), acerca de la Administración de los datos, establece:

*“4.6 La organización debe asegurar que los servicios contratados a terceros satisfagan los requerimientos en forma eficiente. Con ese fin, debe:*

- a. Establecer los roles y responsabilidades de terceros que le brinden servicios de TI.*
- b. Establecer y documentar los procedimientos asociados con los servicios e instalaciones contratados a terceros.”*

La situación anterior probablemente se debe a un descuido o falta de administración de los contratos, lo que provoca que la persona que maneja los contratos no tenga claridad acerca del contenido del contrato de servicios de almacenamiento físico.

Con esta situación, se corre el riesgo de que la empresa contratada no cumpla con sus responsabilidades o bien la de la misma Imprenta Nacional, no tengo medio de realizar reclamos o demandas en caso de pérdida, lo que podría implicar pérdida de clientes, ingresos económicos menores y afectación de la imagen institucional.

### **III CONCLUSIÓN**

Como ya fue mencionado, la Imprenta Nacional por ser un ente gubernamental está sujeta a lo que establecen las diferentes normas emitidas por la Contraloría General de la República y en el caso de las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), emitidas mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República, Nro. R-CO-26-2007 del 7 de junio,2007 y publicadas en la Gaceta Nro.119 del 21 de junio,2007, a las cuales se autorizó un plazo de dos años para que fuesen implementadas en su totalidad, y que después de aplicar la



evaluación mediante el presente estudio, se determinó que si bien es cierto la mayoría de las normas han sido implementadas, quedan algunos temas pendientes, a los que se les debe poner atención, buscando la manera de cumplirlos y evitar así la apertura de procedimientos administrativos para los que debieron estar atentos de cumplir con la implementación.

#### **IV RECOMENDACIONES**

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

##### **4.1. 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.** Divulgar el Plan Estratégico Institucional, mediante charlas y talleres para que el personal asistente identifique una comunicación satisfactoria en cuanto al conocimiento del Plan. **(Ver hallazgo 2.1)**

**4.2.3** Divulgar en conjunto con el Jefe del Departamento de Informática el Marco Estratégico de TI, mediante charlas y por grupos, en las cuales se lleve un control de la asistencia. **(Ver hallazgo 2.1)**





## **Departamento de Auditoría Interna**

**4.2.4** En conjunto con el Jefe del Departamento de Servicios Generales, gestionar e implementar cuanto antes la compra e instalación de una planta eléctrica, la cual deberá soportar la operación de los equipos necesarios para no afectar la producción interna y externa. **(Ver hallazgo 2.8)**

**4.2.5.** Continuar con el apoyo en el mejoramiento en la infraestructura tecnológica. **(Ver hallazgo 2.11)**

**4.2.6.** Buscar la manera de que para el año 2014, se obtenga un contenido presupuestario para llevar a cabo capacitación necesaria en los funcionarios del Departamento de Informática, inicialmente y posteriormente a todas las en los temas requeridos. **(Ver hallazgo 2.1, 2.2, 2.5, 2.6, 2.8 y 2.12)**

**4.2.7.** Gestionar ante las autoridades competentes la contratación de al menos una persona para desempeñarse en el Departamento de Informática. **(Ver hallazgo 2.10)**

**4.2.8.** 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.** Divulgar el Marco Estratégico de TI, mediante charlas y por grupos, en las cuales se lleve un control de la asistencia, con el objetivo de impedir que luego digan que no conocen el marco estratégico en materia de TI. **(Ver hallazgo 2.1)**

**4.3.2.** Desarrollar la respectiva capacitación con participación presencial, con todo lo que conlleva el tema de la seguridad de la información, con el objeto de que cada funcionario que asista deba dejar constancia de que asistió, lo que garantiza que cada uno quede informado y capacitado. **(Ver hallazgo 2.2)**





## **Departamento de Auditoría Interna**

**4.3.3.** Supervisar el cambio de claves de acceso a los sistemas de proximidad.

**(Ver hallazgo 2.3)**

**4.3.4.** Desarrollar una estrategia, mediante la cual cuando se proceda a implementar nuevas tecnologías o mejoras en las existentes, tanto el personal supervisor como el encargado de las unidades y operativos de las mismas, sean comunicados sobre los nuevos productos, desde el momento en que se solicita el servicio hasta en el momento de la instalación. **(Ver hallazgo 2.4)**

**4.3.5.** Conformar dentro de su Departamento un grupo o una persona a la que se le asigne como parte de sus funciones la evaluación y seguimiento de la implementación de las normas de TI. **(Ver hallazgo 2.6)**

**4.3.6.** Continuar con el cambio de plataforma de seguridad externa Linux a CISCO, para el año 2014. **(Ver hallazgo 2.7)**

**4.3.7.** Gestionar la capacitación necesaria para el personal a su cargo en el mantenimiento de la que sería la nueva plataforma de seguridad externa CISCO. **(Ver hallazgo 2.7)**

**4.3.8.** En conjunto con la Dirección, continuar con las labores en las que se ha venido trabajando en lo que respecta el mejoramiento de la plataforma tecnológica. **(Ver hallazgo 2.11)**

**4.3.9.** Capacitar eficientemente en el tema de Administración de Datos a los colaboradores, haciendo charlas evaluadas con el fin de que los asistentes, además de hacer presencia participen en dinámicas, para que cuando terminen sean conocedores en la materia. **(Ver hallazgo 2.12)**





Imprenta Nacional  
Costa Rica

## **Departamento de Auditoría Interna**

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

### **4.4. Encargado del Proceso de Seguridad Informática de la Imprenta Nacional.**

**4.4.1.** Desarrollar un procedimiento para la asignación de claves de acceso a los sistemas de proximidad por medio de tarjetas, que incluya una obligatoriedad en el cambio de claves de acceso, inmediato a la asignación de la tarjeta.

**(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. Encargado de la Unidad de Control Interno de la Imprenta Nacional.**

**4.5.1.** Desarrollar charlas para dar a conocer de una manera dinámica la importancia del control interno, buscando hacer comprender al personal, la importancia que tiene cada uno dentro del control interno. **(Ver hallazgo 2.5)**

**4.5.2.** Realizar talleres con las personas encargadas en cada unidad, con el objetivo elaborar las matrices de evaluación en esta materia, de manera que a conciencia logren realizar una buena evaluación de control interno y posteriormente lograr que ese interés desarrollado permita llevar seguimiento en el sistema de control interno.

**(Ver hallazgo 2.5)**

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





#### **4.6. Encargado de la Unidad del SEVRI de la Imprenta Nacional.**

**4.6.1.** Desarrollar charlas para dar a conocer de una manera dinámica la importancia de una buena valoración de riesgos, buscando hacer comprender al personal, la importancia que se le debe dar a la Valoración de Riesgos. **(Ver hallazgo 2.6)**

**4.6.2.** Realizar capacitaciones participativas en las cuales se desarrollen actividades de valoración de riesgos, buscando concientizar a los encargados de realizarla de una manera objetiva. **(Ver hallazgo 2.6)**

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

#### **4.7. A la Comisión de Informática.**

**4.7.1.** Retomar en el menor tiempo el trabajo que deben desempeñar, realizando sus reuniones periódicas de las cuales se generen las respectivas actas que hacen constar el trabajo que se desarrolla. **(Ver hallazgo 2.9)**

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

#### **4.8. Al Jefe de la Gestión de Recursos Humanos de la Imprenta Nacional.**

**4.8.1.** Elaborar un programa de capacitación en conjunto con el Departamento de Informática para el año 2014, necesario para los funcionarios en los temas requeridos. **(Ver hallazgos 2.1, 2.2, 2.5, 2.6, 2.8 y 2.12)**

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



Imprenta Nacional  
Costa Rica

## **Departamento de Auditoría Interna**

### **4.9. Al Encargado de Servicios Generales de la Imprenta Nacional.**

**4.9.1.** En conjunto con la Dirección, gestionar e implementar cuanto antes la compra e instalación de una planta eléctrica, la cual deberá soportar la operación de los equipos necesarios para no afectar la producción interna y los servicios externos, cuando se den fallas eléctricas. **(Ver hallazgo 2.8)**

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

### **4.10. Al Encargado del Departamento de Proveeduría Institucional de la Imprenta Nacional.**

**4.10.1.** Localizar en la Institución la copia del Contrato o documento realizado con el Banco Nacional, referente al servicio contratado para el almacenamiento de respaldos de información, si no existiera, elaborar uno con sus respectivas cláusulas, en las cuales se establezcan los roles y responsabilidades de cada una de las partes.

**(Ver hallazgo 2.13)**

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

