

INFORME No. AU-005-2017

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

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

Se examinó la operación de los sistemas que se utilizan en la Unidad de Diarios Oficiales y el sistema de Pagina Web, propiamente en el momento de realización de cálculos para generar un monto de cotización y otros aspectos contenidos en la normativa vigente emitida por la Contraloría General de la República de Costa Rica.

¿Por qué es importante?

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

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

¿Qué encontramos?

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

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

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

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

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

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

¿Qué sigue?

Con el propósito de concretar las oportunidades de mejora determinados, se giraron recomendaciones al Ministro de Gobernación y Policía / Seguridad Pública en aspectos como: girar directrices a las instancias competentes e informar a la Auditoría Interna sobre los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este informe.

Al Director General se le recomendó girar instrucciones a quienes correspondan para el cumplimiento de las recomendaciones planteadas, e informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este informe.

A la Directora de Comercialización, se le recomienda que debe solicitar a la parte técnica un refrescamiento en la capacitación para el uso de las herramientas, tomando en cuenta el sistema Avance y el Sistema del Portal Web, con el fin de que sea aclarado el tema de la importancia que tiene el buen mantenimiento de las tablas de control para los diferentes sistemas, solicitar a la parte informática la entrega del respectivo manual de usuario para los sistemas Web y Avance que corresponden al proceso de publicaciones. Incluir en los requerimientos del diseño de nuevo Portal Web, la integración de las bases de datos con el sistema Avance, con el fin de que en el proceso de mantenimiento de Tablas de Control (tablas para definir parámetros de operación), se haga una sola vez, logrando que se reflejen los cambios en ambos sistemas, es decir que los dos sistemas accedan a las mismas tablas de control. Solicitar a la parte informática, para que se haga la entrega del respectivo manual de usuario para los sistemas Web y Avance que corresponden al proceso de publicaciones. En conjunto con el Departamento de Informática, modificar el procedimiento en pantalla del sistema de cotizaciones, para que los ajustes que se deban realizar para cotizar sean autorizados a nivel de sistema, por parte del líder del grupo de trabajo. También, informar a la Auditoría Interna de las acciones tomadas para el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este informe.

A la Encargada de Informática en Sistema Avance, se le recomendó coordinar con la Dirección de Comercialización, sesiones mediante las cuales se evacúen dudas sobre el funcionamiento del sistema, lo que sería como un refrescamiento en la capacitación para el uso del sistema. Facilitar el respectivo Manual para la operación del módulo del sistema integrado Avance, a la Dirección de Comercialización. También deberá informar a la Auditoría Interna de las acciones tomadas para el acatamiento de las recomendaciones.

Al Encargado de Informática en Sistema de Página Web, se le recomendó coordinar con la Dirección de Comercialización, sesiones mediante las cuales se evacúen dudas sobre el funcionamiento del sistema, lo que sería como un refrescamiento en la capacitación para el uso del sistema. Facilitar el respectivo Manual para la operación del módulo del sistema integrado Avance, a la Dirección de Comercialización. También deberá informar a la Auditoría Interna de las acciones tomadas para el acatamiento de las recomendaciones. Implementar en Página Web, el despliegue de mensajes que indiquen cuando se está en mantenimiento y el tiempo estimado que podría demandar ese mantenimiento, con el fin de mantener informados a los clientes, de manera similar a través de despliegues, comunicar a los clientes cuando se esté procediendo de manera incorrecta, por ejemplo, el caso de firma digital. Por último, de igual forma como a los otros involucrados, deberá informar a la Auditoría Interna de las acciones