



San José, 19 de diciembre de 2023
INF-2023-06

Señor
Gerald Campos Valverde
Ministro
Ministerio de Justicia y Paz

**Asunto: Estudio Especial del Licenciamiento Adquirido
por la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB)**

Estimado señor:

Me permito someter a su estimable atención el Informe INF-2023-06 sobre los resultados del Estudio denominado Estudio del licenciamiento del software adquirido por la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes.

Con apego a las normas y directrices emanadas por la Contraloría General de la República y a efecto de analizar las diferentes situaciones encontradas durante el estudio, conocer puntos de vista y facilitar cualquier acción correctiva, los resultados del estudio fueron expuestos y comentados mediante reunión virtual realizada el 15-11-2023, con la participación del señor Salatiel Hernandez Porras, jefe de la Unidad de Tecnologías de Información, señor Jorge Vargas Chacón, funcionario de la Unidad de Tecnologías de información, señora Wendy Rivera Román, directora de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, señora Ivette Rojas Ovares, Auditora Interna, señor Pablo Siles Loaiza, Subauditor y el señor Alejandro Gonzalez Naranjo, encargado del estudio.





Cabe señalar, que de conformidad con el Artículo 37 de la Ley General de Control Interno, Informes dirigidos 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.

Cordialmente,

Ivette Rojas Ovares
Auditora Interna

AGN/SMR/

-  Sra. Wendy Rivera Román, Directora PRODHAB
-  Sr. Salatiel Hernández Porras, Jefe TI PRODHAB
-  Sr. Alejandro González Naranjo, Auditor encargado del estudio
-  Archivo



Estudio: EE-P-003-2023

Nombre del estudio: Estudio del licenciamiento del software adquirido por la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB).

Tipo: Programado

Gerencia Auditoria: Estudio Especial

Unidad Auditada: Unidad de Tecnologías de la Información

Encargado del estudio: Sr. Alejandro González Naranjo

Objetivo General: Determinar el cumplimiento de las disposiciones tendientes a la protección de los derechos de autor, relativos a los programas de cómputo.

Objetivos Específicos:

1. Verificar la existencia de un marco Estratégico de T.I.
2. Verificar la Gestión del Riesgo relacionado con el licenciamiento y servicios de terceros (específicamente lo relacionado con licenciamiento de equipos arrendados)
3. Verificar la existencia de políticas y procedimientos relativos a la administración del hardware y software.
4. Verificar el hardware y el software que posee actualmente la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes propio o arrendado.
5. Verificar las fechas de instalación y la versión del software instalado en cada uno de los equipos.
6. Determinar si la información recopilada sobre los hardware y software se ajusta a los términos de licenciamiento.
7. Proveer al departamento de Tecnología de la información de la Agencia, la información pertinente para la presentación del informe anual ante el Registro de Derechos de Autor y Conexo.
8. Dar seguimiento a las recomendaciones de informes de Auditoría Interna de los años anteriores.
9. Proporcionar a la administración activa, criterios y recomendaciones para la atención de acciones o situaciones generadoras de incumplimiento de la normativa legal.

El estudio se realizó de conformidad con la normativa aplicable al ejercicio de la auditoria interna, específicamente, las disposiciones contenidas en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (Norma 205.06 del R-DC-064-2014) y las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (Norma 1.3.3. de la R-DC-119-2009).



1. INTRODUCCION

1.1 Antecedentes del estudio

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna y de acuerdo con el documento denominado "Asignación Estudio" del 27-01-2023, con el fin de determinar el cumplimiento de las disposiciones tendientes a la protección de los derechos de autor, relativos a los programas de cómputo.

1.2 Alcance

Los procedimientos de auditoría se aplicaron a los equipos y programas administrados por la Unidad Tecnologías de Información de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes sujeta a la competencia de la Auditoría Interna del Ministerio de Justicia y Paz, durante el período comprendido entre el 07-05-2022 al 13-05-2023.

1.3 Disposiciones de la Ley General de Control Interno

Con el fin de prevenir al jerarca o a los titulares subordinados (según corresponda) de sus deberes en el trámite de informes y en especial de los plazos que deben observarse, así como advertir sobre posibles responsabilidades en que pueden incurrir por incumplir injustificadamente los deberes de la Ley General de Control Interno, se incorporan en el informe de auditoría la transcripción de los artículos de dicha Ley que se detallan a continuación:

Artículo 36. -Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.

b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.

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



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

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

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

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

1.4 Limitaciones

Se presentaron retrasos en la entrega de la información requerida debido a solicitud para ampliar los plazos señalados para su remisión por parte del encargado de la Unidad de Tecnología de Información de la PRODHAB. Situación que demoró la finalización de la labor programada.

2. COMENTARIOS

2.1 Marco Legal

Las actividades consideradas en el estudio realizaron de acuerdo con las disposiciones detalladas en el Anexo N° 1.

2.2 Competencias

En el Decreto Ejecutivo N° 37549-JP, Reglamento para la Protección de los Programas de Cómputo en los Ministerios e Instituciones Adscritas al Gobierno Central, el cual entró a regir el 31-03-2013 (así señalado en el Decreto N° 37833-JP que lo modifica), se establece:

Artículo 2º—Cada Ministerio e Instituciones adscritas al Gobierno Central, tendrán las siguientes obligaciones:



- a) Establecer sistemas y controles para garantizar la utilización en sus computadoras, única y exclusivamente, de aquellos programas de cómputo que cumplan con los derechos de autor correspondientes. Cualquier programa que exceda el número autorizado o que no cuente con la licencia correspondiente deberá removerse inmediatamente.
- b) Garantizar que se tengan suficientes autorizaciones para cubrir todos los equipos y los programas en uso, guardándose la documentación correspondiente en un solo lugar con la custodia necesaria.
- c) El Ministro o Jefe de la respectiva Institución, designará a una persona como responsable, entre otras cosas, de presentar el resultado de la auditoría y un informe anual ante el Registro Nacional de Derechos de Autor y Derechos Conexos.
- d) Garantizar que el respectivo Ministerio o Institución adscrita al Gobierno Central cumple con la protección del derecho de autor de los programas de cómputo. Ante lo anterior, en el tercer trimestre de cada año, deberá presentar constancia al Registro de Derechos de Autor y Derechos Conexos.
- e) Mantener un sistema de información que registre los resultados del inventario de equipos y licencias adquiridas, e instalaciones (equipos donde se tienen instaladas las licencias permitidas bajo tales autorizaciones), sistema que permitirá determinar si tienen suficientes autorizaciones para cubrir todos los equipos y los programas en uso, ello permitirá establecer que el respectivo Ministerio cumple con la protección de los derechos de autor relativos a los programas de cómputo. En el sistema deberá constar la fecha de instalación y funcionario que autoriza la instalación de la licencia.

Artículo 3º—Cada Ministerio e Institución adscrita al Gobierno Central, deberá realizar anualmente una auditoría interna o externa según las propias posibilidades presupuestarias y organizacionales para determinar el cumplimiento de las disposiciones tendientes a la protección de los derechos de autor, relativos a los programas de cómputo; mediante la auditoría se deberá verificar los equipos existentes y los programas que tengan las computadoras, así como el número de copias autorizadas de cada programa, comprobando la fecha de instalación, versión de cada uno y ajustado a los términos de licenciamiento.

Artículo 4º—Posterior a la auditoría mencionada en el artículo anterior, cada Ministerio e Institución adscrita al Gobierno Central, a través de la persona designada como responsable deberá presentar un informe anual dentro del primer semestre de cada año ante el Registro de Derechos de Autor y Derechos Conexos. Este informe pondrá en conocimiento del citado Registro los resultados del auditoraje efectuado por el respectivo Ministerio o Institución adscrita al Gobierno Central, así como las acciones aplicadas; en el mismo deberán indicar el grado de cumplimiento y cantidad de equipos existentes, se deberá adjuntar el informe de la auditoría. Dentro del mismo cada Ministerio e Institución adscrita al Gobierno Central, deberá hacer constar que cumple con la protección de los derechos de autor relativos a los programas de cómputo. También, deberá presentar el inventario.



Artículo 8º—Queda totalmente prohibido la instalación de programas de cómputo que no cuenten con la respectiva licencia de uso legal en ninguna oficina del Gobierno Central e instituciones adscritas. Los programas solamente podrán ser instalados por el experto en informática autorizado o por quien este determine para el buen desempeño de las funciones designadas. Cualquier violación a las normas de derechos de autor por parte de los funcionarios de los Ministerios e Instituciones adscritas al Gobierno Central, se procederá con la apertura del debido proceso con el fin de aplicar la sanción de carácter administrativo disciplinario que corresponda.

Artículo 9º—En la etapa de evaluación para la contratación, todas las solicitudes de compra para programas de cómputo, que realicen los diferentes Ministerios e Instituciones adscritas al Gobierno Central, deberán ser consultadas con el experto en informática que se tenga designado en cada institución.

Artículo 10. —Para los efectos de las adquisiciones y la utilización de programas de cómputo de acuerdo con las disposiciones de este Decreto, el experto en informática (Jefe Informática o quién este designe) de cada Ministerio o Institución adscrita al Gobierno Central deberá cumplir con las siguientes reglas:

- a) Establecer y mantener una política comprensiva de manejo de programas de cómputo y un sistema efectivo, para garantizar la adquisición y uso adecuado de todos los programas de cómputo.
- b) Establecer medidas para evaluar el cumplimiento del respectivo Ministerio o Institución adscrita al Gobierno Central, de las disposiciones en materia de derechos de autor, en lo concerniente a la adquisición y uso de programas de cómputo, de conformidad con las disposiciones de este Decreto.
- c) Dirigir y ofrecer apoyo institucional al entrenamiento apropiado del personal de servicio público en materia de Derechos de Autor y Derechos Conexos relacionado con los programas de cómputo, las políticas y procedimientos adoptados para cumplir con ellos.
- d) Llevar el control de licenciamiento e instalación de licencias en los equipos que dispone el Ministerio o Institución adscrita al Gobierno Central.
- e) Para cada equipo deberá llevar un expediente u hoja de vida donde conste el funcionario responsable que autoriza la instalación, fecha de instalación y la persona responsable de hacer la instalación. Esta información deberá constar en el sistema indicado en el artículo 2º.
- f) Exhortar a todos los contratistas y proveedores del Gobierno Central a cumplir con las normas sobre derechos de autor, a adquirir y utilizar programas de cómputo con sus respectivas licencias de uso.

Artículo 11. —Cada Ministerio o Institución adscrita al Gobierno Central, elaborará manuales para el uso e instalación de programas de ordenador y velarán por el entrenamiento de todos los funcionarios de su dependencia, de acuerdo con las necesidades y el uso legal de los programas



de cómputo, incluyendo la expedición de notas de advertencia, el establecimiento y la aplicación de medidas disciplinarias por incumplimiento de las disposiciones del presente Decreto.

Artículo 12. —Los Ministerios e Instituciones adscritas al Gobierno Central, deberán adoptar las medidas necesarias para asegurarse que los proyectos de presupuestos para programas de cómputo y los requerimientos para el procesamiento de datos, incluyan recursos adecuados para la adquisición de las licencias correspondientes de los programas de cómputo que necesiten.

En lo que respecta a gestiones realizadas por las autoridades de la Institución, asociadas al cumplimiento del Decreto Ejecutivo N° 37549-JP, Reglamento para la Protección de los Programas de Cómputo en los Ministerios e Instituciones Adscritas al Gobierno Central, se determina:

Compete a esta Auditoría Interna el estudio de licenciamiento de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, cuya área de estudio se encuentra bajo la responsabilidad del Máster Salatiel Hernández Porras, jefe del Departamento de Tecnologías de Información. (U.T.I.)

Se comprueban las competencias asociadas a la responsabilidad para el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Decreto Ejecutivo N° 37549-JP, Reglamento para la Protección de los Programas de Cómputo en los Ministerios e Instituciones Adscritas al Gobierno Central, por parte del Departamento de Tecnologías de Información de la PRODHAB.

Las funciones y principales atribuciones y/o facultades que le corresponden a cada unidad, se encuentran claramente definidas y formalmente asignadas. La unidad de Tecnología de Información de la PRODHAB, es la encargada en materia de licenciamiento de software el cual le corresponde velar por el cumplimiento de las disposiciones tendientes a la protección de los derechos de autor y protección de los programas de cómputo instalados en los equipos informáticos.

Como resultado de esta auditoría, corresponde al Departamento de Tecnología de Información del PRODHAB, según está establecido en el reglamento 37549-JP, la presentación del Informe Anual de cumplimiento ante el Registro Nacional de Derechos de Autor y Derechos Conexos. En asocio con el tema de licenciamiento estas son las funciones asignadas a los funcionarios de la Unidad de Tecnología de Información de la Agencia:

Nombre del funcionario	Puesto	Cargo	Funciones asignadas
Salatiel Hernández Porras	Profesional en Informática 2	Encargado de la UTI (Jefatura de Informática)	<ul style="list-style-type: none">Ejercer la Jefatura de la Unidad de Tecnologías de la InformaciónParticipar en la licitación y contratación de hardware y software.Aprobar la instalación de softwareSupervisar la instalación de software acompañando al personal a cargo.



Nombre del funcionario	Puesto	Cargo	Funciones asignadas
			<ul style="list-style-type: none">• Participar en la creación de Políticas y Procedimientos, procesos, y documentación administrativa.• Documentar Boletas de Servicio para llevar el control de la Instalación y Desinstalación de Software, así como la asignación de equipo.• Asesorar técnicamente a las diferentes instancias de la Agencia en materia informática por medio de la transmisión del conocimiento, ya sea por medio verbal o escrito, que permita la adecuada gestión de la PRODHAB.• Mantener controles sobre los diferentes trámites y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos, según lo previamente definido por los superiores.• Preparar la documentación de los sistemas de información, a nivel técnico y de usuario, mediante el levantamiento y registro del detalle de la información de cada uno de los objetivos, procesos y funcionamiento de los sistemas de información, que permita el registro de los aspectos relevantes de la aplicación.• Gestionar el riesgo de la Unidad Tecnologías de Información• Recopilar la información en atención al cumplimiento del decreto N° 37549-JP

2.3 Estructura Organizacional

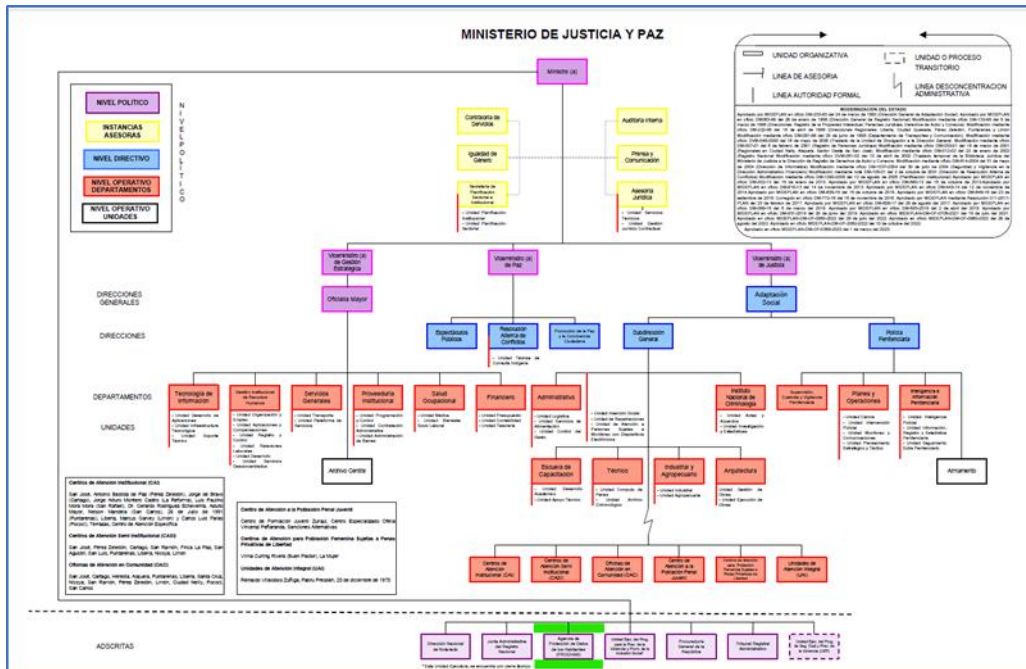
El diseño de la estructura organizacional del Ministerio de Justicia y Paz se encuentra incluido en el documento denominado “Estructuras Organizacionales- Instituciones Públicas Costarricenses” generado por la Unidad de Reforma Institucional del Área de modernización del Estado del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN). Aunado a lo anterior, según lo señalado tanto en el artículo 6 de la Ley N° 6739, Ley Orgánica del Ministerio de Justicia,



Auditoría Interna INF-2023-06

así como en el organigrama institucionales vigentes se identifican los siguientes órganos adscritos, entre lo que nos interesa, se encuentra la Agencia de Protección de datos de los Habitantes:

- La Procuraduría General de la República, la cual contará con independencia administrativa y se regirá por las normas de su ley orgánica, N° 3848 del 10 de enero de 1967. (NOTA: La actual Ley Orgánica de la Procuraduría General es la N° 6815 de 27 de setiembre de 1982)
- La Junta Administrativa del Registro Nacional, la cual funcionará de acuerdo con los términos y condiciones que se indican en la ley N° 5695 del 28 de mayo de 1975.
- Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB)
- Unidad Ejecutora del Programa para la prevención de la violencia y promoción de la inserción social
- Dirección Nacional de Notariado
- Tribunal Registral Administrativo
- Unidad Ejecutora del Programa de seguridad ciudadana y prevención de la violencia (UEP), actualmente con cierre técnico



DE: Cédula 1.3



En lo referente al organigrama de la PRODHAB, según la información recopilada se determina que el organigrama institucional fue oficial mediante la Resolución N° 104-2013-PLAN:



DE: Cédula I.3

Con relación a la Unidad objeto de estudio, la misma está compuesta según lo establecido en el oficio DGIRH-PGOE-0007-2015 del Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Justicia y Paz por los siguientes puestos

Cantidad de funcionarios	Puesto	Cargo
1	Profesional en Informática 2	Encargado de la UTI
2	Profesional en Informática 1C	Profesional de la UTI

Se desprende de dicho documento que la Unidad de Tecnologías de Información de la PRDHAB, no cuenta con una estructura funcional definida.

2.4 Procedimientos

La unidad de Tecnologías de Información de la PRODHAB para cumplir con las disposiciones que establece el Reglamento para la Protección de los Programas de Cómputo en los Ministerios e Instituciones Adscritas al Gobierno en materia de licenciamiento de software, Decreto Ejecutivo N° 37549-JP, cuenta con la siguiente política atinente para el cumplimiento del citado decreto:



➤ Política de: Recursos tecnológicos

Esta política cuenta con objetivo, propósito, alcance, definición de lineamientos, responsables y sanciones, dicha política se encuentra aprobada por la directora de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes en su versión 4, por la señora Wendy Rivera Román. (Ver P.T. I.4.1)

Dentro de esa política se desprenden las siguientes pautas asociadas al licenciamiento:

7.5 Está terminantemente prohibido la descarga, instalación, implementación o uso de software no autorizado y/o sin licenciamiento.

7.6 Todo equipo de cómputo propiedad de la institución debe contar con el software oficial de antivirus de la PRODHAB, debe ser actualizado de forma periódica y es el único que se puede utilizar para este propósito.

7.27 Todas las estaciones de trabajo deberán disponer de un sistema operativo oficial que solamente permita el acceso a los recursos de la red e Internet con el uso de un nombre de usuario(a) y una contraseña, autenticados a través del dominio institucional, permitiendo el control del uso de los recursos a través de perfiles de usuarios(as), de acuerdo a las autorizaciones que tenga asociadas cada perfil del usuario(a).

7.29 Todo software instalado en las estaciones de trabajo deberá disponer de una licencia que permita el uso de la aplicación, en caso de que así lo amerite.

7.30 En todos los equipos de cómputo y las estaciones de trabajo institucionales, única y exclusivamente, se permitirá la instalación de programas de cómputo que cumplan con los derechos de autor correspondientes. Cualquier programa que exceda el número autorizado o que no cuente con la licencia correspondiente deberá removerse inmediatamente.

7.32 Los servicios y recursos TIC deberán ser administrados(as) por personal de la institución, quienes tendrán la responsabilidad de mantener, configurar, modificar, instalar y actualizar los servicios y recursos siempre alineados con las políticas y lineamientos institucionales.

Procedimiento Control Licencias y/o programas de Software Versión: 1.1
Responsables

- La Unidad de Tecnología de Información es la responsable de velar por la revisión, actualización, divulgación e implementación del presente procedimiento.

PROCEDIMIENTO CONTROL INTERNO		
Paso N°	Responsable	Descripción
1	Dirección Nacional	Asignar un responsable para cumplir con el Decreto
2	Responsable	Desarrollar un Análisis de Riesgos asociado al Decreto
3	Responsable	Desarrollar un Plan de Trabajo para cumplir con lo solicitado en el Decreto N 37549-JP del 26 de noviembre 2012 Reglamento para la Protección de los Programas



		de Cómputo en los Ministerios e Instituciones Adscritas al Gobierno Central
4	Responsable	Documentar un inventario de los programas de software instalados en los equipos de la PRODHAB en el formulario de nombre <i>Herramientas para control de Licencias.xlsx</i>
5	UTI	Diseñar y desarrollar e implementar un sistema que permita tener una gestión adecuada asociada al cumplimiento de reglamento y los derechos de autor correspondientes
6	Responsable	Revisar los controles existentes, documentando el análisis de riesgos asociado al cumplimiento del reglamento
7	Responsable	Alimentar el sistema de información donde se registra el resultado del inventario de equipos y licencias adquiridas cuando sea necesario
8	Responsable	Coordinar con la Auditoría Interna y/o Externa la revisión del cumplimiento del decreto, los requerimientos, y evidencias solicitadas por parte de la Auditoría
9	Responsable	Analizar los hallazgos encontrados por la Auditoría Interna y/o Externa, haciendo los cambios necesarios de ser aprobados por la Dirección y la UTI
10	Responsable	Colaborar con la documentación solicitada para cumplir el decreto, por ejemplo, Informe anual, constancia de cumplimiento con relación a la protección de derechos de autor relativos a los programas de cómputo, y enviar el inventario de los programas y equipos

DE: Cédula 1.4

Según valoración de esta Auditoría, este documento aportado no cumple como procedimiento, dado que:

1. No se detalla el responsable de su ejecución
2. Hay ausencia de procesos y procedimientos
3. No se indica detalladamente cómo se llevarán a cabo las actividades.

Procedimiento solicitud atención de servicio

Objetivo General:

Proporcionar una guía que indique el procedimiento para atender de manera oportuna y efectiva a las Solicitudes de Atención de Servicio.

Responsables

- La Unidad de Tecnología de Información es la responsable de velar por la revisión, actualización, divulgación e implementación del presente procedimiento.



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ATENCIÓN DE SERVICIO		
Paso N°	Responsable	Descripción
1.	Solicitante	Contacta a la UTI por alguno de los medios de atención.
2.	UTI	Recibe la Solicitud de Atención de Servicio.
3.	UTI	Genera la Boleta de Solicitud de Servicio.
4.	UTI	Registra, clasifica, prioriza y asigna a un encargado para la Solicitud de Atención de Servicio. (Categorías de las Solicitudes de Atención de Servicio: Hardware, Software, Comunicación y Redes Informáticas, Otros).
5.	Solicitante	En caso de contar con evidencia, el solicitante deberá de documentarla. (Datos, capturas de pantalla, informe de errores, reportes, entre otros).
6.	Solicitante	En caso de contar con evidencia, enviarla por correo electrónico con la descripción del problema.
7.	Encargado	Recibe la evidencia y la descripción del problema por correo electrónico. (En caso de que el solicitante la haya enviado.)
8.	Encargado	Da soporte y solución al problema.
9.	Encargado	En caso de ser necesario, se escala la Solicitud de Atención de Servicio al siguiente nivel.
10.	Encargado	Notifica al solicitante que el problema fue solucionado y realiza la encuesta de servicio.
11.	Solicitante	En la Boleta de Atención de servicio, realiza la encuesta de atención de servicio y procede a firmar dicha boleta.
12.	Encargado	Hace el cierre y la documentación de la Solicitud de Atención de Servicio.
13.	Encargado	En caso de ser necesario, da seguimiento, analiza e informa de la Atención de Servicio para la mejora continua.

DE: Cédula I.4

No es un procedimiento específico para licenciamiento, sin embargo, es un procedimiento de atención a servicios. Es importante definir con claridad a los responsables de cada etapa o fase.

Marco Normativo de Gestión y Gobierno de las Tecnologías de Información para PRODHAB
Versión: 1.0

Este marco normativo tiene como objetivo proporcionar un instrumento que sirva de guía para el cumplimiento obligatorio de las Normas Técnicas para la Gestión y el control de las Tecnologías de Información emitida el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones. Esta herramienta realiza un diagnóstico de la gestión de la Unidad de Tecnologías de la Información de la PRODHAB en donde se aplican a los diferentes procesos de la institución.



Además, en este marco normativo se establece los responsables del cumplimiento de los diferentes requerimientos establecidos. (Ver P.T. I.4.4)

En cuanto a la presentación del Marco Normativo de Gestión y Gobierno de las Tecnologías de Información de la PRODHAB como procedimientos de la Unidad, según valoración de esta Auditoría Interna no se toma como válido de momento, ya que el mismo debe estar compuesto por una serie de procesos, procedimientos y actividades que deben desarrollarse para el cumplimiento efectivo ante el Ente Rector, MICITT. Lo anterior dado a que como está el documento aportado, es una guía de implementación. Adicionalmente, es de conocimiento por parte de esta Auditoría, según conversación sostenida con el señor Salatiel Hernández mediante correos y documentos-Plan de acción NTGCTI-UTI-PRODHAB- del 17-02-2023, que están en proceso de construcción de dicho Marco Normativo. Aunado a lo anterior, dicho Marco Normativo es sujeto de seguimiento por parte de esta Auditoría en otro servicio, el cual será evaluado posteriormente.

En lo referente, al Uso y adquisición del software, señala el encargado de la Unidad de Tecnologías de la Información, en el oficio APD-UTI-027-05-2023 del 26-05-2023 lo siguiente:

“Política de adquisición de software. - La Agencia de Protección de Datos de los Habitantes no cuenta con una política de adquisición de software oficializada. “

Una vez revisada la documentación aportada por la unidad auditada, se concluye que se cuenta con una política en el que se determinan actividades asociadas al licenciamiento de software, sin embargo, no se cuenta con una política para la adquisición de software ni se determina una política sobre seguridad de la información.

Debido a lo anterior, se le recomienda elaborar procedimientos para la Unidad, ajustándose a los siguientes conceptos mismos que fueron brindados por el Sr. Orlando Retana Umaña, encargado de la Oficina de Planificación Institucional del Ministerio:

Proceso:

Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Estas actividades requieren de la asignación de recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros.

Procedimientos:

Los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos.

Actividad:

Serie de acciones que se ejecutan con el fin de alcanzar los objetivos planteados.



Tarea:

División de una actividad. Su ejecución demanda esfuerzo y tiene un tiempo límite claramente definido para su realización.

La diferencia entre proceso y procedimiento radica en que los procesos son actividades generales para lograr un objetivo (ej: Adquisición de Software) y los procedimientos son pasos puntuales que se deben seguir para completar una tarea. (actividades detalladas que se harán para documentar la efectiva adquisición del software)

Todo proceso y su debido procedimiento debe contar con responsables de su ejecución. Las actividades deben ser suficientemente claras para que cualquier persona que lo lea, comprenda qué, cómo, cuándo, y por qué se deben realizar. Los mismos deben estar sujetos a supervisión, aprobaciones y actualizaciones si es necesario.

Esta Auditoría recomienda ponerse en contacto con la Oficina de Planificación del Ministerio de Justicia y Paz, para que se coordine lo pertinente a fin de que se pueda contar con asesoría, para que la construcción de los procedimientos cumpla con los estándares mínimos de acuerdo a la normativa vigente y aplicable que exista para ello.

2.5 Evaluación

De acuerdo con la revisión realizada del inventario proporcionado por la Unidad auditada, se determina un total de 16 equipos, por el tamaño del universo auditable se toma la decisión de realizar el 100% de la muestra.

De la revisión realizada se determinan 11 licencias con los siguientes detalles:

- Se renovaron 03 licencias: Eset EndPoint Antivirus, Microsoft Office Pro Plus 2016, Windows 10 Pro
- Se compró la licencia (01) Suite Creative Cloud por medio del contrato 2022CD-00013-1220001
- Hay 02 licencias que se tienen como software utilitario que son proporcionadas por el MICITT, las cuales son MicroClaudia y Umbrella SIG Essentials.
- Con relación al año pasado se mantienen 05 licencias sin cambios.

Una vez realizada la verificación del inventario del licenciamiento, se actualiza de acuerdo con la información suministrada por la Unidad de Tecnología de Información de la PRODHAB en comparación con nuestros registros, de igual forma se realizó una comprobación de la información contra los contratos subidos en SICOP para las licencias 2022. (ver anexo 2)

Posterior a la identificación de las licencias para el 2023 se procedió a realizar las pruebas para cada uno de los equipos. Se determina que los equipos de utilizados en la Prodhad cuentan con licencias autorizadas para cada persona usuaria.



2.6 Análisis de riesgos

La Unidad de Tecnologías de la información, para el año 2022, aportó el análisis de riesgo “Gestión de Riesgos UTI_2022.” Se toma como referencia dicho documento ya que el señor Salatiel Hernández Porras jefe de dicha unidad en el oficio APD-UTI-027-05-2023 emitido el 26 de mayo del 2023 menciona que no hubo modificaciones al análisis de riesgos.

Una vez revisada y analizada la información aportada por la unidad sujeta a examen, se determinan riesgos asociados con el licenciamiento y servicios a terceros, a continuación, se extraen los mismos los cuales se pueden observar en el “M.1.3 P.P.E Gestión de Riesgos UTI_2022”:

- RUTI-09 Incumplimiento de contratos por parte del proveedor.
- RUTI-01 Violación a los derechos de autor por uso de software no autorizado.
- RUTI-08 Fallas en la infraestructura tecnológica de los servicios que ofrecen proveedores externos.

No obstante, no se determina ningún riesgo asociado al teletrabajo, modalidad que surgió a raíz de la pandemia del COVID-19 y que a la fecha se mantiene, tampoco se determina riesgos asociados a la seguridad de la información, elemento que esta Auditoría considera esencial por ser la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes el ente encargado de tal responsabilidad, por lo que se recomienda evaluar y administrar riesgos asociados a lo señalado entre otros.

2.7 Seguimiento de Recomendaciones

En el informe anterior INF-2022-04 del 14 de noviembre 2022 de esta Auditoría, no se emitieron recomendaciones a la Unidad auditada. Sin embargo, dentro de ese informe se observa la existencia de un cumplimiento catalogado como “parcialmente” perteneciente al informe 2019-06.

Posterior a la emisión del informe del 2022, mediante oficio APD-91-12-2022 del 12 de diciembre del 2022, el encargado de la UTI de la PRODHAB remite lo pertinente para que se cumpla con la recomendación pendiente, lo cual es referente al uso de una plantilla denominada “Plantilla_BS-UTI-000-00-2022”, que incorpora el responsable de las instalaciones, quien autoriza la instalación y fecha de las instalaciones. Adicionalmente, en el documento denominado “Inventario_SW_PC2022_NOV_Prot.xlsx” utilizado para registrar el inventario de los equipos y el software instalado, se incluye columnas que permitan registrar y evidenciar: la fecha y la persona responsable de instalar.

Dicho lo anterior la unidad de Tecnologías de la Información de la PRODHAB cuenta con un 100% de las recomendaciones atendidas al día de hoy.

3 Criterio de la Administración

El día 15 de noviembre anterior, se realizó la presentación de resultados correspondiente al estudio especial de Licenciamiento de la PRODHAB, en el que se acordó entre los presentes brindar un plazo de diez días hábiles para remitir el borrador del informe y que se manifestaran al respecto.



Es mediante el oficio APD-12-140-2023 del 06 de diciembre de 2023, del cual se adjunta copia, que el señor Salatiel Hernández Porras, jefe de la Unidad de Tecnologías de Información, así como la señora Wendy Rivera Román, directora nacional de la PRODHAB, indican una serie de acciones que se están llevando a cabo para atender varias recomendaciones resultado de una auditoría realizada por la Contraloría General de la República y que forman parte del documento: Estrategia de priorización para el levantamiento de los procesos y procedimientos institucionales basada en los riesgos relevantes identificados.

4 CONCLUSIONES

4.1 Se determinó que en materia de licenciamiento de software le corresponde a la Unidad de Tecnología de Información de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el reglamento.

4.2 Se determinó que las competencias, atribuciones y/o facultades asociadas a la responsabilidad para el seguimiento de las disposiciones establecidas en el Reglamento para la Protección de los Programas de Computo en los Ministerios e Instituciones Adscritas al Gobierno Central, se encuentran claramente definidas y formalmente asignadas.

4.3 No se determina un marco estratégico de Tecnologías de Información. En cuanto a la presentación del Marco Normativo de Gestión y Gobierno de las Tecnologías de Información de la PRODHAB, según valoración de esta Auditoría Interna no se toma como válido de momento, ya que el mismo debe estar compuesto por una serie de procesos, procedimientos y actividades que deben desarrollarse para el cumplimiento efectivo ante el Ente Rector, MICITT. Lo anterior dado a que a como está el documento aportado, es una guía de implementación. Adicionalmente, es de conocimiento por parte de esta Auditoría, según conversación sostenida con el Sr. Salatiel Hernández mediante correos y documentos-Plan de acción NTGCTI-UTI-PRODHAB- del 17-02-2023, que están en proceso de construcción de dicho Marco Normativo. Aunado a lo anterior, dicho Marco Normativo es sujeto de seguimiento por parte de esta Auditoría en otro servicio, el cual será evaluado posteriormente.

4.4 Se determina que existen riesgos asociados con el licenciamiento y servicios a terceros, no obstante, no se determina ningún riesgo asociado al teletrabajo, modalidad que surgió a raíz de la pandemia del COVID-19 y que a la fecha se mantiene, tampoco se determina riesgos asociados a la seguridad de la información.

4.5 Una vez revisada la documentación aportada por la unidad auditada, se concluye que se cuenta con una política en el que se determinan actividades asociadas al licenciamiento de software, sin embargo, no se cuenta con una política para la adquisición de software ni se determina una política sobre seguridad de la información. Además, es importante definir con claridad a los responsables de cada etapa o fase en los procedimientos.



4.6 Se determinó que, de acuerdo con la revisión realizada del inventario proporcionado por la Unidad auditada, la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes cuenta con un total de 16 equipos arrendados.

4.7 Se determina que la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes lleva un inventario donde se detalla información sobre los equipos de cómputo y programas, indicando además los responsables de estos.

4.8 Se determina que los equipos utilizados en la PRODHAB cuentan con licencias autorizadas para cada persona usuaria.

4.9 Las pruebas realizadas a los equipos permiten señalar que en lo relacionado con hardware y software estos se ajustan razonablemente a los términos de licenciamiento, lo que conlleva a que esta Auditoría Interna, provea a la Unidad de Tecnología de Información de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes la información pertinente para la presentación del Informe anual, ante el Registro de Derechos de Autor y Conexos.

4.10 Se determina que la Unidad de Tecnologías de la Información de la PRODHAB cuenta con un 100% de las recomendaciones atendidas al día de hoy.

5. RECOMENDACIONES

En razón de las situaciones señaladas por esta Auditoría, en el presente estudio y con la finalidad de que las mismas sean consideradas, se plantean las siguientes recomendaciones:

5.1 Realizar las gestiones pertinentes para incluir dentro de la “Estrategia de priorización para el levantamiento de los procesos y procedimientos institucionales basada en los riesgos relevantes identificados” como parte del abordaje de lo solicitado por la Contraloría General de la República producto del informe DFOE-GOB-IF-00011-2022 de 16-09-2022, la elaboración de procedimientos en coordinación con la Oficina de Planificación del Ministerio de Justicia y Paz y poder contar con los procedimientos debidamente oficializados. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá comunicar a la Auditoría Interna, a más tardar el 31 de enero 2023 la viabilidad de lo acá solicitado. Y notificar a esta auditoría los avances de la estrategia en el seguimiento de su cumplimiento hasta el año 2026. (Ver comentario 4.3).

5.2 Realizar las gestiones pertinentes para incluir dentro de la “Estrategia de priorización para el levantamiento de los procesos y procedimientos institucionales basada en los riesgos relevantes identificados” como parte del abordaje de lo solicitado por la Contraloría General de la República producto del informe DFOE-GOB-IF-00011-2022 de 16-09-2022, la incorporación en dicha estrategia de una política de adquisición de software y una política para la seguridad de la información siguiendo los tiempos definidos en la estrategia. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá comunicar a la Auditoría Interna, a más tardar el 31 de enero 2023 la viabilidad de lo acá solicitado. Y notificar a esta auditoría los avances de la estrategia en el seguimiento de su cumplimiento hasta el año 2026. (Ver comentario 4.3).



5.3 Realizar las gestiones pertinentes para que se dé por parte de la Unidad de Tecnología de la Información una actualización, un análisis, evaluación y administración de riesgos, además incluir riesgos asociados al teletrabajo y riesgos asociados a la seguridad de la información, elementos que esta Auditoría considera esencial por ser la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes el ente encargado de tal responsabilidad. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitir a la Auditoría Interna, a más tardar el 31 de enero 2023 un cronograma con las gestiones que se realizaran para la atención de esta recomendación y al 31 de marzo del 2024, una certificación mediante la cual acredite la corrección de la situación mencionada, así como los documentos respaldo correspondientes. (Ver comentario 4.5).



ANEXO N° 1
MARCO LEGAL

1. Ley N° 6227. Ley General de Administración Pública del 30-05-1978.
2. Constitución Política de la República de Costa Rica y sus reformas al 07-03-2018.
3. Ley N° 8292. Ley General de Control Interno del 27-08-2002.
4. Ley N° 7428. Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y sus reformas al 07-03-2018.
5. Ley N° 6739. Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Paz y sus reformas al 14-09-2009.
6. Norma técnica 006 Lineamientos.
7. R-DC-064-2014. Normas Generales de Auditoría para el Sector Público-NGASP. Gaceta N° 184 del 25-09-2014.
8. R-DC-119-2009. Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público. Gaceta N° 28 del 10-02-2010.
9. R-CO-9-2009. Normas de Control Interno para el Sector Público. Gaceta N° 26 del 06-02-2009.
10. D-2-2004-CO. Directrices Generales sobre Principios y Enunciados Éticos a Observar por parte de los Jerarcas, Titulares Subordinados, Funcionarios de la Contraloría General de la República, Auditorías Internas y Servidores Públicos en General N° . La Gaceta N° 228 del 22 de noviembre del 2004.
11. R-CO-33-2008. Directrices para la Autoevaluación Anual y la Evaluación Externa de Calidad de las Auditorías Internas del Sector Público de la Contraloría General de la República. Gaceta N° 147 del 31-07-2008.
12. Decreto N° 34695-J. Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Dirección General de Auditoría del Ministerio de Justicia. Gaceta N° 163 del 25-08-2008.
13. Circular DGAU-001-2012. Políticas de la Auditoría Interna del 08-03-2012.
14. Circular DGAU-002-2012 Política de la evaluación de la Dirección General de Auditoría Interna, del 28-09-2012.
15. Circular DGAU-001-2014 Procedimientos para la autorización de libros, 29-01-2014.
16. Circular DGAU-003-2014 Programa de Aseguramiento de la Calidad Auditoría Interna del 01-12-2014.
17. Circular DGAU-001-2016 Procedimientos para generar el informe de legalización de libros en audinet, del 22-12-2016.
18. Circular AI-03-2018 Procedimiento para el control de servicios de legalización de libros, 26-06-2018
19. Circular 001-2020 Actualización de Políticas y Procedimientos sobre Papeles de Trabajo de la Auditoría Interna, 11-02-2020.
20. Plan Estratégico de la Auditoría Interna del Ministerio de Justicia y Paz, 12-10-2020.
21. Circular AI-002-2022 Procedimiento para evaluar la Gestión de riesgos institucionales y de auditoría, 04-11-2022.
22. Ley N.º 8422, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública del 06 de octubre del 2004, Gaceta N.º 212, del 29 de octubre del 2004, Artículos 1, 2, 3, 4, sobre la prevención, detección y sanción a la corrupción en el ejercicio de la función pública. Reglamento N.º 32333-MP-J Alcance N.º 11 de La Gaceta N.º 82 del 29 de abril del 2005.
23. Ley N° 7494. Ley de Contratación Administrativa del 02 de mayo de 1995. Gaceta N.º 110 del 08 de junio de 1995 y sus modificaciones (Ley N.º 8511 Gaceta N.º 128 del 04 de julio del 2006).
24. Ley N° 6683, Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos del 14 de octubre de 1982, Gaceta N.º 112 del 04 de noviembre de 1982.
25. Ley N° 8039, Ley sobre Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual del 31 de enero del 2000, Gaceta N.º 206 del 27 de octubre del 2000.
26. Ley N° 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, La Gaceta N° 170 de 05 de setiembre del 2011.
27. Decreto Ejecutivo 37554 JP, Reglamento a la Ley de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales (PRODHAB) del 05 de marzo del 2013. Gaceta N° 217 del 11 de enero del 2013.



28. Decreto Ejecutivo N°. 37549-JP, Reglamento para la Protección de los Programas de Cómputo en los Ministerios e Instituciones Adscritas al Gobierno Central del 26 de noviembre del 2012, Gaceta N.º 43 del 01 de marzo del 2013 y sus modificaciones Decretos N.º 37833-JP, Gaceta N.º 163, del 27 de agosto del 2013.
29. Decreto Ejecutivo N.º 33411-H. Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, del 27 de setiembre del 2006, Gaceta N.º 210 del 02 de noviembre del 2006, con vigencia a partir del 04 de enero del 2007 y sus modificaciones Decreto Ejecutivo N.º 33758-H, del 02 de mayo del 2007 y el Decreto Ejecutivo N.º 33860, del 29 de mayo del 2007.
30. Reglamento para el Registro y Control de Bienes de la Administración Central, Decreto Ejecutivo N° 30720-H del 26 de agosto del 2002, reformado por Decreto Ejecutivo 31194-H de 03 de abril del 2003.
31. Reglamento para el Funcionamiento de las Proveedurías Institucionales de los Ministerios del Gobierno, Decreto Ejecutivo N.º 30640-H del 27 de junio del 2002, reformado por Decreto Ejecutivo N° 31483-H del 19 de agosto del 2003.
32. Licitación 2020LA00000100122001, número de contratación 0062020000500004
 1. Sistema operativo Microsoft Windows 10 Professional o superior, en español 64bits. con las últimas actualizaciones liberadas.
 2. Incluir licencia de solución de seguridad Endpoint y antivirus, instalado en cada uno de los equipos con las siguientes características:
 3. ▪Antiphishing
 4. ▪Antimalware y antispyware.
 5. ▪Filtrado de contenido web.
 6. ▪Con funcionalidades para teletrabajo
33. Licitación 2016CD0000150012201, número de contratación 0062016000500002
 1. Licencia derecho de uso de adobe creative cloud for teams. All Apps, última versión (1 licencia)
 2. Licencia visual studio profesional con msdn última versión (1 licencia)
 3. Licencia acrobat dc pro última versión (3 licencias)
 4. Licencia edraw max pro (3 licencias)
 5. Licencia gfilanguard (40 licencia)
 6. Licencia microsoft project standard última versión (7 licencias)
 7. Licencia microsoft visio standard última versión (2 licencias)
34. Licitación 2022CD-00001-122001 Suite Creative Cloud Adobe Inc, número de contratación 0062022000500001
35. Licitación 2019LA0000020012200001 Arrendamiento de Equipos Multifuncional es de Impresión Láser B/N y Color Servicio y Mantenimiento Técnico, número de contratación 0432020000300001-00
36. Licitación 2020CD0000040012200001 Adquisición de Servicios de Telecomunicaciones empresa de servicios públicos de Heredia, A.A. número de contratación 0432020000300006-00
37. MicroClaudia S2 Grupo Corporativa Proveída por MICITT
38. Umbrella SIG Essentials Cisco Corporativa Proveída por MICIT



MINISTERIO DE
JUSTICIA Y PAZ

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Auditoría Interna

INF-2023-06