

14 de febrero del 2023
INAMU-JD-AI-In-003-2023
Página 1 de 53

**INFORME FINAL ESPECIAL DE CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL
DIAGNÓSTICO DE TODOS LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS Y DE
COMUNICACIÓN EN PRODUCCIÓN DEL INAMU, DURANTE EL PERIODO 2022
(TERCER ENTREGABLE “PARA DETERMINAR LOS NIVELES DE
INTEGRACIÓN, ESTABILIDAD, OBSOLESCENCIA”).**

INAMU-JD-AI-In-003-2023

(Remitido con oficio INAMU-JD-AI-024-2023)

Firma de validación del informe
Elaborado por
Randall Umaña Villalobos AUDITOR INTERNO

14 de febrero del 2023
INAMU-JD-AI-In-003-2023
Página 2 de 53

**INFORME FINAL ESPECIAL DE CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL
DIAGNÓSTICO DE TODOS LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS Y DE
COMUNICACIÓN EN PRODUCCIÓN DEL INAMU, DURANTE EL PERIODO 2022
(TERCER ENTREGABLE “PARA DETERMINAR LOS NIVELES DE
INTEGRACIÓN, ESTABILIDAD, OBSOLESCENCIA”).**

El presente proyecto se realizó en cumplimiento del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el periodo 2022, el objetivo general del trabajo es evaluar los aspectos referentes a los niveles de integración, estabilidad y obsolescencia de las tecnologías de información y obtener un informe sobre los aspectos observados que constituyan oportunidades de mejora en dichos procesos, así como las recomendaciones respectivas.

Es importante evidenciar que los resultados del presente estudio forman parte de la Contratación de los Servicios Profesionales de Auditoría en TI, para el periodo 2022, definido en el Plan de Compras 2022, mediante el proceso de Contratación 2022CD-000004-0015800001, cuyo objetivo es obtener el criterio técnico y profesional en relación con los siguientes temas:

- A. *Realizar un diagnóstico del alineamiento del Plan Estratégico de TI y el Plan Estratégico Institucional, sus políticas y el mapeo de los riesgos de la Unidad de Informática emitir las correspondientes conclusiones y recomendaciones mediante un informe final.*
- B. *Realizar un diagnóstico de la seguridad física y lógica para determinar fuentes de amenazas a los sistemas informáticos y de comunicación en producción del INAMU., emitir las correspondientes conclusiones y recomendaciones mediante un informe final.*
- C. *Realizar el levantamiento y diagnóstico de todos y cada uno de los sistemas informáticos y de comunicación en producción del INAMU., el diagnostico debe determinar al menos el nivel de integración, estabilidad, obsolescencia, emitir las correspondientes conclusiones y recomendaciones mediante un informe final.*

Febrero, 2023.

Tabla de contenido

TABLA DE NOMENCLATURAS	4
1 RESUMEN EJECUTIVO	5
2 INTRODUCCIÓN	8
2.1 ORIGEN DEL ESTUDIO	9
2.2 OBJETIVO DEL ESTUDIO	9
2.3 ALCANCE DEL ESTUDIO	10
2.4 METODOLOGÍA APLICADA	10
2.5 COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA. .	11
2.6 IMPLANTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA	11
2.7 RIESGOS DE AUDITORÍA	14
2.8 LIMITANTES DEL ESTUDIO	14
2.9 EQUIPO DE TRABAJO A CARGO DEL ESTUDIO	15
2.10 GENERALIDADES DEL ESTUDIO	15
3 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	18
3.1 HALLAZGO 01: Catálogo de sistemas de la Unidad de Informática incompleto.	18
3.2 HALLAZGO 02: Ausencia de las etapas de transición en la Arquitectura Tecnológica de los sistemas del INAMU	22
3.3 HALLAZGO 03: Ausencia de Integración de los Sistemas Críticos del INAMU.	25
3.4 HALLAZGO 04: Altos costos de mantenimiento correctivo y preventivo de las herramientas Bosh-HT y SARI	33
4 CONCLUSIONES.	38
5 RECOMENDACIONES	41
6 ANEXOS	44
6.1 Anexo 2	44
6.2 Anexo 3	46
6.3 Anexo 4	48
6.4 Anexo 5	50
6.5 Anexo 6	52

Tabla de Imágenes

<i>IMAGEN 1.- Cartera de Servicios Institucionales del INAMU</i>	<i>17</i>
<i>IMAGEN 2.- Arquitectura de TI actual - INAMU</i>	<i>19</i>
<i>IMAGEN 3.- INVENTARIO DE SISTEMAS - INAMU</i>	<i>20</i>
<i>IMAGEN 4.- Arquitectura de TI: actual y meta (EJEMPLO)</i>	<i>23</i>

14 de febrero del 2023
INAMU-JD-AI-In-003-2023
Página 4 de 53

Tabla de Nomenclaturas

Nomenclatura	Significado
GpRD	Gestión para los resultados de desarrollo.
INAMU	Instituto Nacional de las Mujeres.
MIDEPLAN	Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.
NGASP	Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.
PEI	Plan Estratégico Institucional.
POI	Plan Objetivo Institucional.
SEVRI	Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional.
PETIC	Plan estratégico de tecnologías de información y comunicaciones.
MICITT	Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones de Costa Rica
CGR	Contraloría General de la Republica
BIA	Bussiness Impact Analysis

1 RESUMEN EJECUTIVO

¿QUÉ EXAMINAMOS?

La presente auditoría tuvo como objetivo obtener un diagnóstico de los niveles de integración, estabilidad, obsolescencia, de los sistemas de información sustantivos INAMU., El período objeto de análisis abarcó la gestión comprendida entre el 18 de octubre 2022 y el 9 de diciembre de 2022.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

El Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), es la institución rectora que promueve el ejercicio efectivo de los derechos humanos de las mujeres en su diversidad; así como su autonomía, inclusión, empoderamiento y la no violencia de género, en coordinación con el estado costarricense y la sociedad civil como elemento sustentante de la sociedad. En ese sentido, resulta necesario conocer con qué recursos cuenta y no menos importante, es el conocimiento de la funcionalidad de dichos recursos; dado que tal actividad representa, una imprescindible gestión de control interno.

Un diagnóstico de los sistemas informáticos para una entidad como el INAMU, contribuye en la identificación oportuna de puntos débiles, que permitan determinar o prevenir posibles riesgos en la gestión tecnológica de la Institución.

En otro orden de ideas, también se debe considerar que una adecuada integración de los sistemas informáticos, mejora la capacidad de interrelación con las personas usuarias, al tiempo que aumenta la eficiencia del flujo de trabajo y reduce los costos operativos para el negocio.

También se debe considerar que, la estabilidad de los sistemas es importante ya que es una garantía de la buena marcha para la organización, dado que la misma necesita de procesos y sistemas que funcionen bien y que continúen haciéndolo independientemente de cuán abruptamente aumente su carga de trabajo. En tal sentido, también es importante una adecuada gestión de la obsolescencia de los equipos para poder abordar la futura falta de disponibilidad de piezas o servicios que puedan poner en riesgo la continuidad operativa; la gestión de la obsolescencia puede referirse a materiales, componentes, procesos, habilidades y / o software ya que, en casi todos los casos, afecta las capacidades de mantenimiento y reparación de los sistemas. La integridad de los elementos citados es de relevancia para el INAMU ya que la adecuada atención de estos permite a la institución continuar con el servicio público conferido en la ley, de de manera eficiente.

¿QUÉ ENCONTRAMOS?

Los resultados del presente estudio están enfocados en la actualización del portafolio de herramientas tecnológicas del INAMU, para que se muestre todos y cada uno de los servicios y/o herramientas, indistintamente si estas son gestionadas mediante la mesa de servicios de TI, o un tercero, para asegurar de forma razonable que los servicios de TI se encuentran alineados con la estrategia del negocio.

A demás como oportunidad de mejora, se requieren la atención y corrección por parte del titular subordinado responsable de la Unidad de Informática; que los instrumentos de planificación que muestran la Arquitectura Tecnológica no solo se vean representado el inventario actual, sino también los escenarios de transición y futuro de los sistemas.

También se determinó que el INAMU cuenta con una serie de herramientas tecnológicas para la captura, procesamiento y análisis de datos, con una poca o nula integración, como por ejemplo el BOS-HT, el cual soporta la información financiera

Institucional, el SARI, sobre el cual “transita” las bases de datos del proceso del Talento Humano, y el SEANI, (Sistema de Eventos de Atención No Inmediata), el cual es utilizado para capturar los datos de las personas usuarias que acceden a los servicios que brinda la Delegación de la Mujer, dando como resultado una gestión de datos ineficiente, ya que al almacenar datos en diferentes lugares no solo es peligroso, sino hace casi imposible, el adecuado análisis de los mismos.

Y por último, pero no menos relevante, se determinó que actualmente el INAMU mantiene servicios tercerizados para el mantenimiento de aplicaciones y/o herramientas tecnológicas que ya superaron ampliamente su vida útil, los costos de estos servicios superan los ₡ 50.000.000,00 anuales, si es necesario indicar que la Administración Activa se encuentra en proceso de adquisición de dos herramientas el SISRUAP y el SIGAF., con el propósito de actualizar su plataforma tecnología y así evitar ejecutar recursos en aplicativos ya obsoletos.

¿QUÉ SIGUE?

Dados los hallazgos del presente informe, se emitieron dos recomendaciones, para que se actualice el portafolio de todos y cada uno de los servicios y/o herramientas tecnológicas del INAMU, indistintamente si estas son gestionadas mediante la mesa de servicios de TI, o un tercero, para asegurar de forma razonable que los servicios de TI se encuentran alineados con la estrategia del negocio, y de la misma manera se realicen los ajustes a nivel de la metodológica que se utiliza en lo relativo al mapeo de la Arquitectura de TI, para que esta contemple la interrelación de los componentes tecnológicos y su transición a lo largo del tiempo hasta llegar al estado deseado (meta), además que estos ajustes sean realizados a nivel del Plan Estratégico de TI 2022-2027.

2 INTRODUCCIÓN

El presente estudio especial de Auditoría de Tecnologías de la Información se realizó en cumplimiento del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el periodo 2022, el cual fue aprobado en la Sesión Ordinaria 30-2021, celebrada el 18 de noviembre del 2021, mediante acuerdo de Junta Directiva 06.

Es importante mencionar que a partir de 1998, con la Ley 7801 el legislador transforma el Centro Nacional para el Desarrollo de la Mujer y la Familia en el Instituto Nacional de las Mujeres, en adelante el Instituto, ha existido una limitada supervisión por parte de los entes fiscalizadores en materia de tecnologías de la Información., esto derivado principalmente por un escaso recurso humano a lo interno de la Auditoría, por lo que para el periodo 2022 se decide contratar bajo la modalidad de servicios profesionales una consultoría, guía y/o acompañamiento para el diagnóstico de todos los sistemas informáticos y de comunicación en producción del INAMU., con el propósito de obtener información suficiente y competente en tres ejes principales a saber:

- A. *Realizar un diagnóstico del alineamiento del Plan Estratégico de TI y el Plan Estratégico Institucional, sus políticas y el mapeo de los riesgos de la Unidad de Informática emitir las correspondientes conclusiones y recomendaciones mediante un informe final.*
- B. *Realizar un diagnóstico de la seguridad física y lógica para determinar fuentes de amenazas a los sistemas informáticos y de comunicación en producción del INAMU., emitir las correspondientes conclusiones y recomendaciones mediante un informe final.*
- C. *Realizar el levantamiento y diagnóstico de todos y cada uno de los sistemas informáticos y de comunicación en producción del INAMU., el diagnostico debe determinar al menos el nivel de integración, estabilidad, obsolescencia, emitir las correspondientes conclusiones y recomendaciones mediante un informe final.*

Dicha consultoría, guía y/o acompañamiento, será documentada mediante memorias, que dan sustento técnico a los hallazgos presentados y desarrollados en el presente informe.

2.1 ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio especial se realizó de conformidad con el artículo 20 de la Ley 7801 de Creación del Instituto Nacional de la Mujer¹, el artículo 21 y el 22 de la Ley 8292, Ley General de Control Interno², Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público³, Normas de Control Interno para el Sector Público⁴ Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información⁵, Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información 2021⁶, EL Reglamento de Operación del Comité Institucional de Tecnología de la Información⁷, así como en cumplimiento del Plan de Trabajo Anual del año 2022 de la Auditoría Interna⁸.

2.2 OBJETIVO DEL ESTUDIO

El objetivo general del estudio de carácter especial es evaluar los aspectos relacionados con la integración, compatibilidad y obsolescencia de los recursos informáticos gestionados por parte del INAMU, en su ambiente de tecnologías de información y obtener un informe sobre los aspectos observados que constituyan oportunidades de mejora en dichos procesos, así como las recomendaciones respectivas. Para la consecución del objetivo general del estudio fueron necesarios los siguientes objetivos específicos de auditoría:

¹ Ley del 29 de abril de 1998 Publicada en La Gaceta No. 94 del 18 de mayo de 1998.

² Ley del 30 de julio de 2002 Publicada en La Gaceta No. 169 del 04 de setiembre de 2002.

³ Publicada en La Gaceta n.º 28 de 10 de febrero de 2010

⁴ Publicada en La Gaceta No. 26 del 06 de febrero del 2009

⁵ Publicada en La Gaceta Nro.119 del 21 de junio, 2007. En el periodo 2015-2020 dichas normas se encontraban vigentes y eran de aplicación obligatoria, previo a ser derogadas a partir del 31 diciembre 2021.

⁶ Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información que sustituyen las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N2-2007-CODFOE) derogadas por la Contraloría General de la República mediante la resolución N° R-DC-17-2020 del diecisiete de marzo del dos mil veinte.

⁷ Del 09 de noviembre de 2021 Publicado en la Gaceta 216

⁸ Aprobado en el Acta 30-2021, del 18 de noviembre del 2021.

- I. *Identificar todos los sistemas y/o aplicativos en producción del INAMU.*
- II. *Determinar el nivel de integración de los sistemas o aplicativos más sensibles del INAMU.*
- III. *Comprobar la estabilidad de los sistemas o aplicativos más sensibles del INAMU.*
- IV. *Determinar el nivel de obsolescencia de la infraestructura tecnológica del INAMU.*

2.3 ALCANCE DEL ESTUDIO

El estudio es de carácter especial y tuvo como objetivo general analizar los niveles de integración, estabilidad y obsolescencia de los sistemas informáticos y de comunicación en producción del INAMU y obtener un informe sobre los aspectos observados que constituyan oportunidades de mejora en dichos procesos y cualquier otro aspecto relevante según las buenas prácticas para las Tecnologías de información en el Sector Público.

2.4 METODOLOGÍA APLICADA

De conformidad con los criterios expuestos, la Auditoría Interna realizó un inventario de los sistemas informáticos y de comunicación en producción del INAMU en su ambiente de tecnologías de información, aunado a lo anterior, se aplicaron entrevistas, reuniones virtuales mediante la plataforma Teams y una encuesta de percepción con las personas usuarias que utilizan los sistemas informáticos y de comunicación.

2.5 COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA.

En cumplimiento de la norma 2.10 “Comunicación de los resultados” de las “Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público” y, de conformidad con la norma 205 del “Manual de normas generales de auditoría para el Sector Público”, que establecen que “Las instancias correspondientes deben ser informadas, verbalmente y por escrito, sobre los principales resultados, las conclusiones y las disposiciones o recomendaciones producto de la auditoría que se lleve a cabo...” y que “El auditor debe efectuar una conferencia final con la Administración de la entidad u órgano auditado, antes de emitir la respectiva comunicación por escrito”, el pasado viernes 10 de febrero del presente año, se realizó dicha conferencia final en la Sala de Sesión de la Junta Directiva, con la participación de la Sra. Alexandra Gomez Ruiz, asesora de la presidencia ejecutiva del INAMU, en representación de la Sra. Adilia Caravaca Zuñiga – presidenta ejecutiva, la Sra. Ingrid Trejos Marín – jefatura de la Unidad de Informática, las señoras Klansy Flores Salguero y Dylanna Villalobos Guzmán profesionales especialistas de la Auditoría Interna y Randall A. Umaña Villalobos – auditor interno, que participo de forma virtual, sesión en la cual se consideraron las observaciones expuestas por parte de los presentes.

2.6 IMPLANTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA

La Ley N.º 8292 de Control Interno, en su Artículo 37. —Informes dirigidos al jerarca. establece lo siguiente:

“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

14 de febrero del 2023
INAMU-JD-AI-In-003-2023
Página 12 de 53

recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente”

En la misma Ley el Artículo 38. —Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República establece:

“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.”

En relación con lo anterior, la normativa promulgada por la Contraloría General de la República señala que el esquema de implementación de recomendaciones debe contener los planes y proyectos para las acciones correctivas que debe de incorporar, además, la definición de un plazo de referencia para el cumplimiento de la recomendación. En este sentido, el artículo 12 de la citada Ley N.º 8292 establece, respecto a los deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, lo siguiente:

“Artículo 12. —Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

14 de febrero del 2023
INAMU-JD-AI-In-003-2023
Página 13 de 53

- a) *Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*
- b) ***Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.***
- c) ***Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan.***
- d) *Asegurarse de que los sistemas de control interno cumplan al menos con las características definidas en el artículo 7 de esta Ley.*
- e) *Presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente o el órgano a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los entes y órganos competentes de la administración activa.”*

(El destacado no forma parte del texto original).

Por su parte, las “Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público” señalan en la norma 2.11 lo siguiente:

“El auditor interno debe establecer, mantener y velar porque se aplique un proceso de seguimiento de las recomendaciones, observaciones y demás resultados derivados de los servicios de la auditoría interna, para asegurarse de que las acciones establecidas por las instancias competentes se hayan implementado eficazmente y dentro de los plazos definidos por la administración. Ese proceso también debe contemplar los resultados conocidos por la auditoría interna, de estudios de auditores externos, la Contraloría General de la República y demás instituciones de control y fiscalización que correspondan”. (...)

2.7 RIESGOS DE AUDITORÍA

La Auditoría Interna debido a la naturaleza de la labor que realiza se ve expuesta a los siguientes riesgos:

Riesgo Inherente.

Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

Riesgo de Control.

El riesgo de control es el riesgo de que una representación errónea, que pudiera ser de importancia relativa individualmente o en conjunto con otras, no sea prevenida o detectada y corregida oportunamente por los sistemas de contabilidad y de control interno.

Riesgo de Detección.

Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la posibilidad que existe en todo tipo de estudio, de no detectar la existencia de errores en el proceso realizado.

2.8 LIMITANTES DEL ESTUDIO

Es necesario indicar que el instrumento utilizado para determinar la percepción de la integración y disponibilidad de los sistemas institucionales abarco la totalidad de las herramientas del INAMU, tanto los que son gestionados por la mesa de servicios de la Unidad de Informática, como los que son administrados por otras dependencias, tal es el caso de: Sistema Bos-HT (Administrado por la Dirección Administrativa

Financiera y el Sistema SEANI (Administrado por el servicio de emergencias 911), por lo que, a la hora de analizar los resultados del Instrumento aplicado, estos deben interpretarse de forma institucional, dado que el presente estudio, debe abarcar el nivel de integración, estabilidad y obsolescencia de todos los sistemas informáticos institucionales, independientemente de si estos los gestiona o administra la Unidad de Informática o cualquier otro tipo de dependencia, tanto interna como externa.

2.9 EQUIPO DE TRABAJO A CARGO DEL ESTUDIO

El trabajo de campo, la aplicación de los procedimientos de auditoría y la redacción del informe final de estudio estuvo a cargo del Sr. Carlos Morales Pacheco profesional en auditorías de tecnologías de la información y comunicación, subcontratado como auditor de TI por parte de la Auditoría Interna, Sra. Klansy Flores Salguero profesional especialista del área como recurso de apoyo y la revisión final por parte del Sr. Randall Umaña Villalobos, Auditor Interno del INAMU.

2.10 GENERALIDADES DEL ESTUDIO

Con la entrada en vigor de la Ley 7801 de Creación del Instituto Nacional de la Mujer, se establece dentro de sus fines:

- a) Formular e impulsar la política nacional para la igualdad y equidad de género, en coordinación con las instituciones públicas, las instancias estatales que desarrollan programas para las mujeres y las organizaciones sociales.*
- b) Proteger los derechos de la mujer consagrados tanto en declaraciones, convenciones y tratados internacionales como en el ordenamiento jurídico costarricense; promover la igualdad entre los géneros y propiciar acciones tendientes a mejorar la situación de la mujer.*

14 de febrero del 2023
INAMU-JD-AI-In-003-2023
Página 16 de 53

c) Coordinar y vigilar que las instituciones públicas establezcan y ejecuten las políticas nacionales, sociales y de desarrollo humano, así como las acciones sectoriales e institucionales de la política nacional para la igualdad y equidad de género.

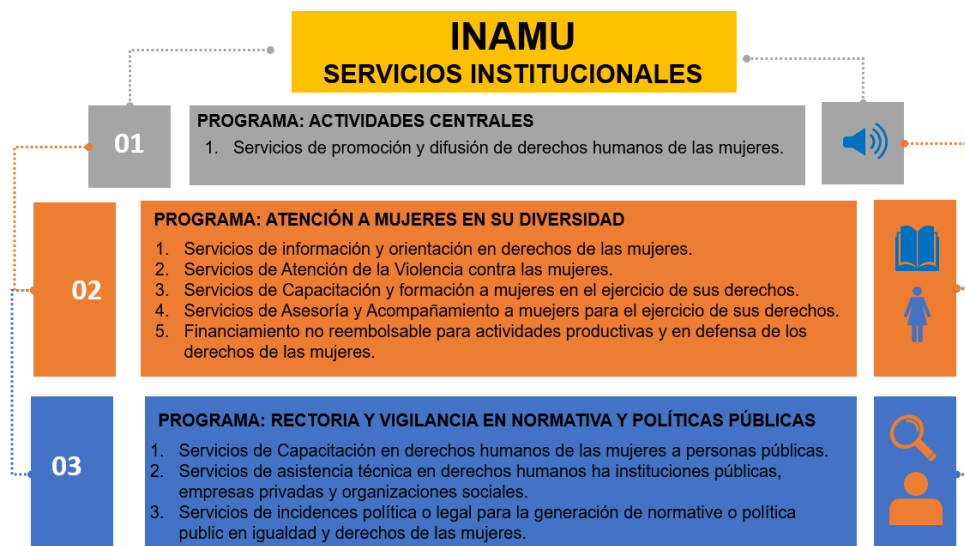
d) Propiciar la participación social, política, cultural y económica de las mujeres y el pleno goce de sus derechos humanos, en condiciones de igualdad y equidad con los hombres.

Además, la Institución tiene la obligación de velar por el cumplimiento de la Política Nacional para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres en Costa Rica 2018-2030 la cual responde a los compromisos internacionales sobre derechos humanos y la igualdad efectiva, sustentado en la convencionalidad ratificadas por Costa Rica que protegen los derechos de las mujeres; en particular la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, 1984) y, en la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (Convención Belém Do Pará, OEA 1994), así como las declaraciones, Acuerdos, Plataformas sobre la materia, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que tiene como objetivo que nadie se quede atrás en el Desarrollo.

Además, la Política Nacional para la Atención y Prevención contra la Violencia hacia las Mujeres de Todas las Edades 2017-2032, la cual es consensuada a nivel interinstitucional e intersectorial, desde un enfoque de derechos humanos, en concordancia con lo que establece la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (conocida como Convención de Belém do Pará).

Lo anterior se realiza mediante 9 servicios distribuidos en tres programas institucionales a saber:

IMAGEN 1.- Cartera de Servicios Institucionales del INAMU



Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna, con los insumos de la Dirección Estratégica, Circular DE-0027-2021 del 24/09/2021.

Derivado de los servicios públicos que brinda el INAMU., es importante señalar que la mayoría de los sistemas informáticos y sus datos son utilizados para más de un propósito. Por ejemplo, las listas con el nombre de las personas usuarias de los servicios se utilizan para el registro, el diseño de las estrategias institucionales, la administración de los sitios web, la asignación de personal y de recursos financieros, etc.

Al integrar los distintos sistemas utilizados por el INAMU, es posible minimizar la captura o registro de información y maximizar su precisión asegurando que determinados datos ingresen, sean almacenados y mantenidos en un solo sitio. Por tanto, un archivo que contenga el nombre de las personas usuarias y/o clientes puede ser capturado y mantenido por el personal responsable de los servicios y compartido para todas las otras aplicaciones que requieran usar esa información. El mismo principio se puede aplicar a cualquier archivo de datos en un sistema integrado.

Presenta dos ventajas importantes para evitar la duplicación de información. Puede reducir significativamente los costos de personal suprimiendo los esfuerzos redundantes para capturar la información varias veces. También reduce el riesgo de que la Institución cuente con información contradictoria o desactualizada. (Ver Conclusión 01)

3 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.

El presente proyecto especial de auditoría se realizó en cumplimiento del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el periodo 2022, cuyo objetivo general fue evaluar los aspectos referentes a la integración, estabilidad y obsolescencia en su ambiente de tecnologías de información y obtener un informe sobre los aspectos observados que constituyan oportunidades de mejora en dichos procesos y cualquier otro aspecto relevante.

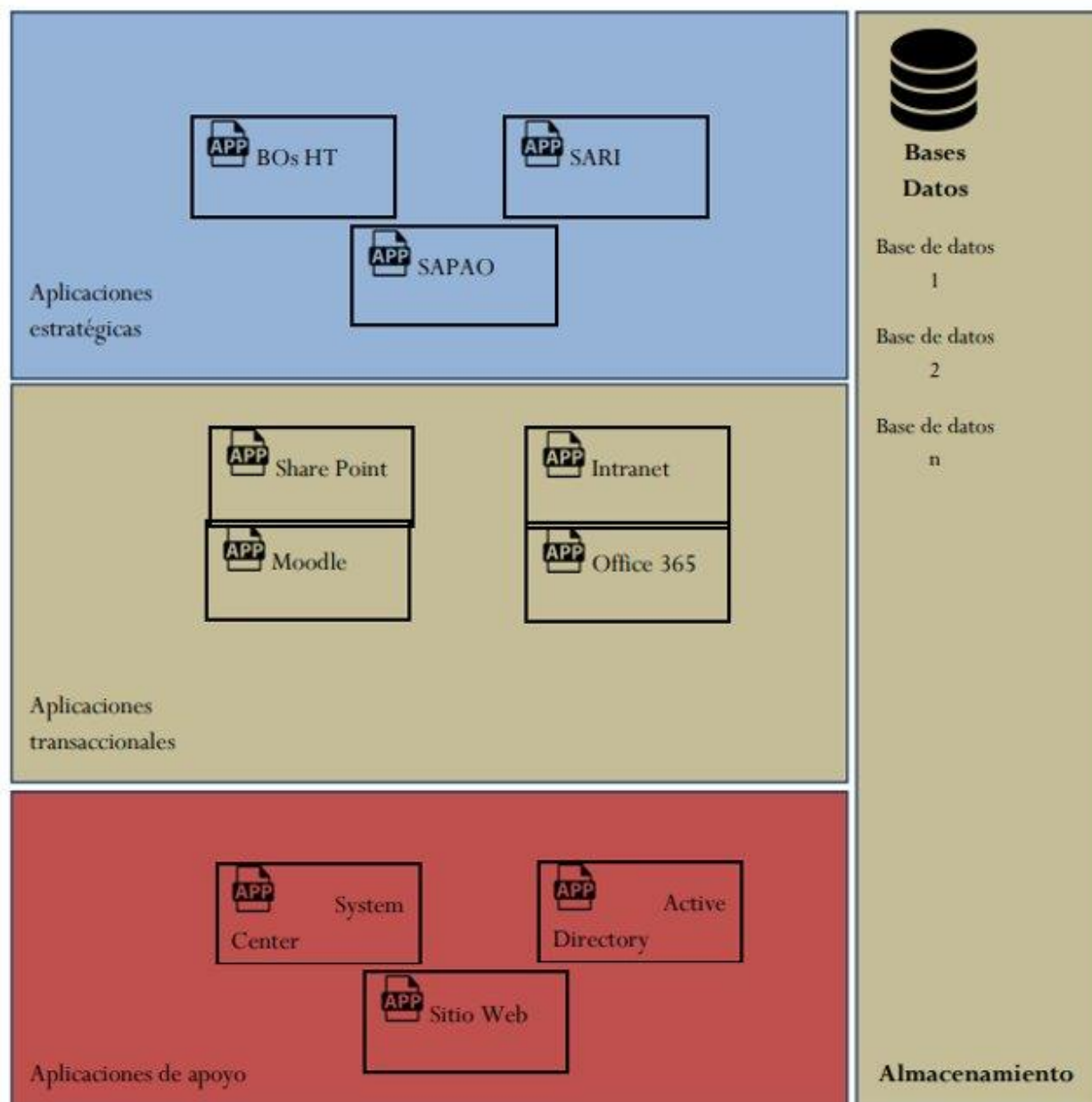
3.1 HALLAZGO 01: Catálogo de sistemas de la Unidad de Informática incompleto.

Condición:

El proceso de Gestión de las Tecnologías de Información y comunicación (Tics) del INAMU, tiene como objetivo desarrollar tecnologías de información de vanguardia que fomenten la eficiencia y eficacia de los servicios que brinda la Institución, el Modelo de Arquitectura está compuesto por los procesos de negocio, la información de los datos las aplicaciones y las capas de la arquitectura tecnológica como se muestra en la siguiente imagen:

14 de febrero del 2023
INAMU-JD-AI-In-003-2023
Página 19 de 53

IMAGEN 2.- Arquitectura de TI actual - INAMU



Fuente: Elaborado por la Unidad de Informática

14 de febrero del 2023
INAMU-JD-AI-In-003-2023
Página 20 de 53

IMAGEN 3.- INVENTARIO DE SISTEMAS - INAMU

Consulta de sistemas para estudio de Seguridad

SISTEMA	DESCRIPCIÓN	Lenguaje programación	Esquema de acceso	Bitácora transaccional	Arquitectura	Sistema de Gestión BD	Proveedor soporte
1.Sistema Integrado de la Gestión Documental, SIDOC KOHA	Es utilizado para la gestión e ingreso de formatos al sistema con toda la información pertinente, que lo utiliza la Unidad de Documentación	Perl, Javascript	X Contraseña encriptada	X Si, registros en base de datos	X N Capas	MySQL	eScire
2.Sistema de Información Programa Avanzamos Mujeres – SIPAMU	Es utilizado para el registro de mujeres que se encuentran en el Programa Avancemos Mujeres (PAM), es utilizado por el Departamento de Desarrollo Regional	C sharp	X Contraseña encriptada	X Si, registros en base de datos	X N capas	SQL SERVER	Programador INAMU Consulting Group/INAMU
3.Sistema de Recursos Humanos y Planillas – SARI	Es el sistema de Remuneraciones Institucionales, encargado de realizar los procesos de generación de planillas, ingreso de funcionarios, gestión de vacaciones entre otros. Es utilizado por el Departamento de Recursos Humanos y el Departamento Financiero Contable	Visual Basic	X Active Directory	X Si, registros en base de datos	X Cliente-Servidor	SQL SERVER	Programador INAMU Grupo Babel
4.Sistema del Fondo de Financiamiento para el impulso de la empresariedad femenina y la organización de las mujeres en defensa de sus derechos (SISFOMUJERES)	Utilizado para todo el proceso de concursos por recursos económicos a las mujeres emprendedoras. Utilizado por el Departamento de Desarrollo Regional	Visual Basic	X Active Directory	X Si, registros en base de datos	X Cliente-Servidor	SQL SERVER	Programador INAMU Consulting Group
5.Sistema de Digitalización de Imágenes de la Correspondencia	Utilizado para confeccionar documentos oficiales de la Institución.	SharePoint Server	X Active Directory	X Si, registros en base de datos	X Cliente-Servidor	SQL SERVER	INAMU
6.Sistema de Formularios de Servicio Técnico	Este sistema es utilizado por parte de toda la institución para el envío de formularios de servicio técnico. A partir de ahí donde se centralizan todos los formularios de servicio técnico institucionales, para su debida atención por parte de la Unidad de Informática.	Visual Basic	X Active Directory	X Si, registros en base de datos	X N capas	SQL SERVER	INAMU
7. Plataforma Aprende Conmigo	Plataforma de Aprendizaje Virtual y Capacitación a las personas usuarias.	Esta desarrollado bajo la Plataforma Moodle y SCORMS.	X Contraseña Encriptada	X Si, registros en base de datos	X N capas	MySQL	INAMU

Fuente: Inventario de sistemas -Auditoría Interna

Como se muestra en la imagen anterior, el catálogo de servicios y/o sistemas de la UIN., no muestra la totalidad de aplicaciones del INAMU, ya que no se logró ubicar el aplicativo SEANI (**Sistema de Eventos de Atención No Inmediata**), el cual administra la base de datos de la Unidad Delegación de la Mujer, además sistemas que se encuentran dentro del catálogo no son administrados por parte de la Unidad de informática como es el caso del BOS-HT , que gestiona la información financiera y contable del Instituto.

Criterio:

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información 2021, del MICITT, en el numeral II Gestión de TI, indica:

La institución debe implementar y mantener prácticas de gestión de las TI, que defina formalmente los siguientes componentes para la entrega de servicios al nivel de tecnologías de información en alineación con el marco estratégico y el modelo de arquitectura empresarial:

(...)

3. Servicios, formalmente establecidos a través de un catálogo y las relaciones de acuerdos con las unidades funcionales, de forma tal que se pueda administrar adecuadamente la infraestructura tecnológica instalada en la organización para asegurar la continuidad de las operaciones institucionales, el resguardo de la información, el cumplimiento regulatorio y la mejora continua hacia el logro de los objetivos institucionales. (Lo resaltado no forma parte del original)

(...)

Causa

Dentro de las principales causas identificadas, para que a la fecha el INAMU., no cuente con un catálogo actualizado que integre al menos los servicios más críticos se pueden identificar una débil cultura de gobernanza de TI, que le permita dentro de otras cosas identificar el órgano rector que apruebe las prioridades en cuanto al cumplimiento de las estrategias propuestas por la Unidad de informática, además de la ausencia de un modelo de arquitectura empresarial robusta que permita alinear e integrar los procesos, datos, aplicaciones e infraestructura tecnológica con los objetivos.

Efecto:

Dentro de las principales consecuencias de un catálogo de servicios y/o sistemas desactualizados se pueden identificar una débil administración de la infraestructura tecnológica instalada en la organización para asegurar la continuidad de las operaciones institucionales, el resguardo de la información, el cumplimiento regulatorio y la mejora continua hacia el logro de los objetivos institucionales.

La importancia de describir cada servicio con sus características y objetivos le permite al INAMU, asegurar que los servicios de TI se alinean con la estrategia del negocio, lo que impacta directamente en el logro de sus objetivos organizacionales, además de establecer claramente los roles y responsabilidades de la Unidad de informática como proveedor de servicios de TI y responsable del catálogo y tenerlo a disposición de los usuarios. *(Ver Conclusión 02 y Recomendación 01).*

3.2 HALLAZGO 02: Ausencia de las etapas de transición en la Arquitectura Tecnológica de los sistemas del INAMU

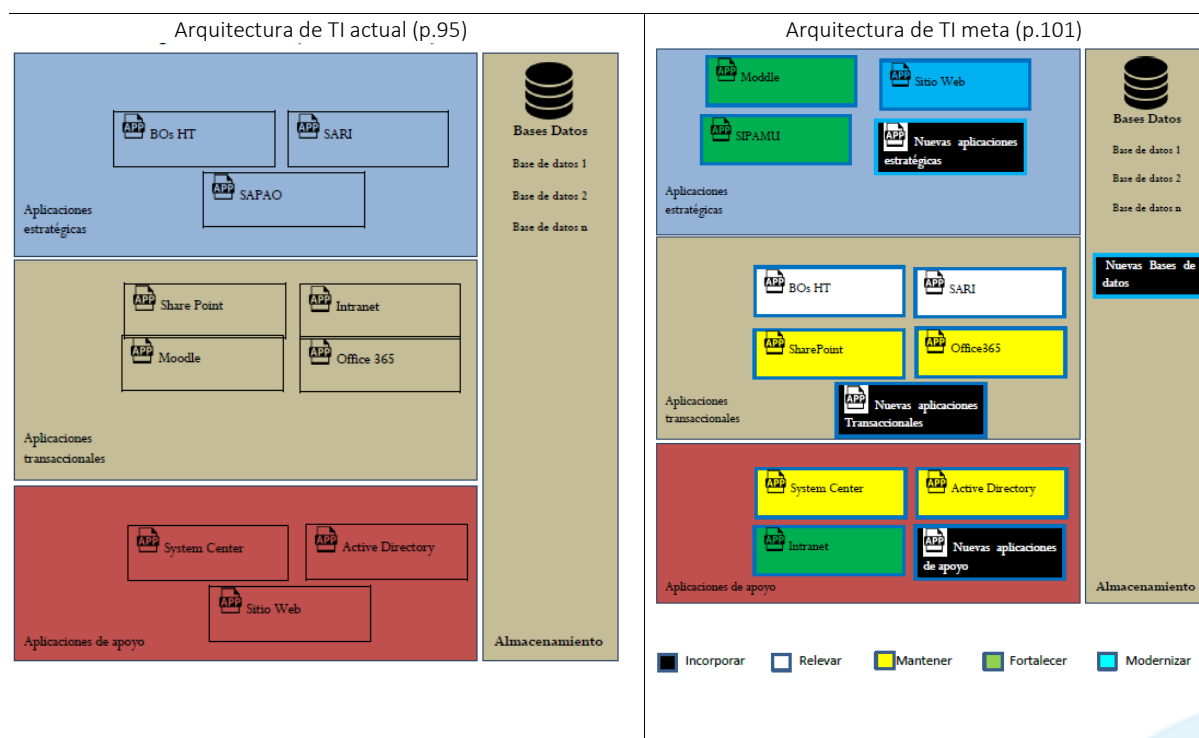
Calificación del impacto				
Crítico	Alto	Medio	Bajo	Informativo
		✓		

Condición:

Durante la revisión realizada y las vistas de arquitectura reflejadas en el Plan Estratégico de TI 2022-2027 (p.95), donde no se logra identificar la interrelaciones o integración entre las distintas aplicaciones y su infraestructura, y la evolución en el tiempo hasta alcanzar la Arquitectura Meta tal y como se muestra en la ilustración 1.

Lo que recomiendan las buenas prácticas en gestión de tecnologías de la Información y comunicación es que el diseño del Modelo de Arquitectura Tecnológica debe incluir al menos el hardware, protocolos y sistemas de información y tecnología de comunicaciones, tanto actual, de transición y futura de la organización.

IMAGEN 4.- Arquitectura de TI: actual y meta (EJEMPLO)



Fuente: Plan Estratégico de TI 2022-2027 (p.95)

Criterio:

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información 2021, del MICITT, en el numeral V.- Arquitectura Empresarial, señala:

“La Institución debe disponer de prácticas formales que permitan gestionar la arquitectura empresarial orientada la gestión de los procesos institucionales para promover la implementación de la estrategia organizacional, en el que se establezca la identificación formal de la estructura de datos clasificada según su nivel de criticidad y uso, la asociación de los procesos institucionales, de acuerdo con el uso de recursos tecnológicos (sistemas de información e infraestructura) para acceder, procesar y almacenar los datos e información.

La entidad debe contar con un modelo de arquitectura que permita visualizar adecuadamente la estructura de procesos institucionales y la relación de uso de recursos instalados (sistemas de información, infraestructura tecnológica) para gestionar los datos e información requeridos en la operativa. El órgano rector de Gobernanza en TI tiene la responsabilidad de establecer el modelo de arquitectura empresarial. **(lo resaltado no forma parte del original)**

Causa

Una de las principales situaciones que imposibilita identificar las interrelaciones o integración entre las distintas aplicaciones y su infraestructura, y la evolución en el tiempo hasta alcanzar la Arquitectura Meta o deseada por la Institución es que las etapas de transición o intermedias no están previstas a nivel metodológico.

Efecto

La ausencia de estos elementos, disminuyen la posibilidad de identificar los componentes que deben mantenerse, modificarse por obsolescencia (modernizar, fortalecer) o eliminarse; tal cual se muestra en la ilustración 2 «de propósito ilustrativo» se denota como los elementos en color negro que aumentan

progresivamente hasta el año 4 (meta), en contraste con el azul turquesa que disminuye y reemplaza los componentes por otras aplicaciones en la Arquitectura de TI años 4 (meta) (Ver Conclusión 03 y Recomendación 02).

3.3 HALLAZGO 03: Ausencia de Integración de los Sistemas Críticos del INAMU.

Condición

A la fecha del presente estudio la Auditoria Interna determino que el INAMU cuenta con una serie de herramientas tecnológicas para la captura, procesamiento y análisis de datos, con una poca o nula integración, como por ejemplo el BOS-HT, el cual soporta la información financiera Institucional, el SARI, sobre el cual “transita” las bases de datos del proceso del Talento Humano, y el SEANI, (Sistema de Eventos de Atención No Inmediata), el cual es utilizado para capturar los datos de las personas usuarias que acceden a los servicios que brinda la Delegación de la Mujer, dando como resultado una gestión de datos ineficiente, ya que al almacenar datos en diferentes lugares no solo es peligroso, sino hace casi imposible el análisis de los mismos.

Si es importante dejar evidenciado que ya para el 2022, la Administración Activa, ha realizado grandes esfuerzos para que el INAMU, cuente con dos herramientas tecnológicas que le faciliten un nivel de integración aceptable no solo de los datos e información sustantiva, si no la información financiera, que soporta la gestión institucional.

- Mediante el documento INAMU-PE-UIN-0150-2022 del 08 de diciembre del 2022, se procede a indicar que el Proyecto SISRUAP (Sistema de Registro Único de Atención de Personas) el cual fue adjudicado a la empresa DATASOFT., mediante la contratación 2022LA-00001-0015800001, ya fueron recibidos y aprobados por el INAMU, los entregables de la etapa de diseño y

14 de febrero del 2023
INAMU-JD-AI-In-003-2023
Página 26 de 53

actualmente se encuentran el proceso el levantamiento de las firmas de los siguientes documentos:

- ✓ Diagrama de Clases.
 - ✓ Diagrama de estructura y navegabilidad del sistema.
 - ✓ Diagrama de infraestructura.
 - ✓ Diagrama de arquitectura.
- Mediante el documento INAMU-PE-UIN-0149-202 con la misma fecha del anterior, se indica que: el SIPGAF (Sistema Integrado de Planificación y Gestión Administrativo Financiero) se encuentra en la etapa de análisis de estudios técnicos y legales de las ofertas.

Es evidente que los esfuerzos institucionales, en pro de consolidar sus datos (estructurados, no estructurados, por lotes y de transmisión), tiene como principal objetivo que los servicios recibidos por las personas usuarias satisfagan una necesidad sentida con calidad y oportunidad, maximizando el valor de los datos, mejorando la toma de decisiones y un mejor aprovechamiento de los diversos tipos de datos.

Derivado que dentro de los principales beneficios de una adecuada integración de los sistemas esta evitar una redundancia, que los registros de datos de las personas usuarias residen en múltiples lugares, es necesario contar un diagnóstico general de los sistemas de información del INAMU, para lo cual entre el 23/11/2022 y el 30/11/2022 se aplicó a 107 personas funcionarias una encuesta de percepción sobre elementos atribuibles a los sistemas de información del INAMU.

En línea con lo anterior, la Auditoria Interna vio la necesidad de conocer la percepción que tienen las personas funcionarias sobre los elementos atribuibles a los sistemas informáticos institucionales, entro de los elementos más destacados de la referida consulta se encuentran las respuestas brindadas por los funcionarios a las siguientes interrogantes:

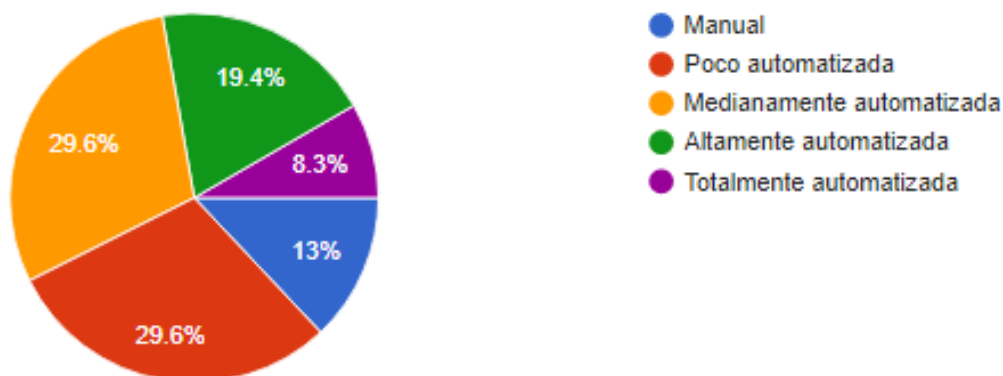
Pregunta 3

¿Cuál es el nivel de automatización de los procesos o actividades que realiza ordinariamente?

Respuesta de los funcionarios:

El 19.4% de los funcionarios consultados indicó que sus actividades se encuentran altamente automatizadas y el 8.3% considera que sus actividades están totalmente automatizadas.

Por otra parte, el 29.6% consideran que sus actividades están medianamente automatizadas; el mismo porcentaje de funcionarios considera que están poco automatizadas y el 13% señaló que sus actividades se realizan de forma manual.

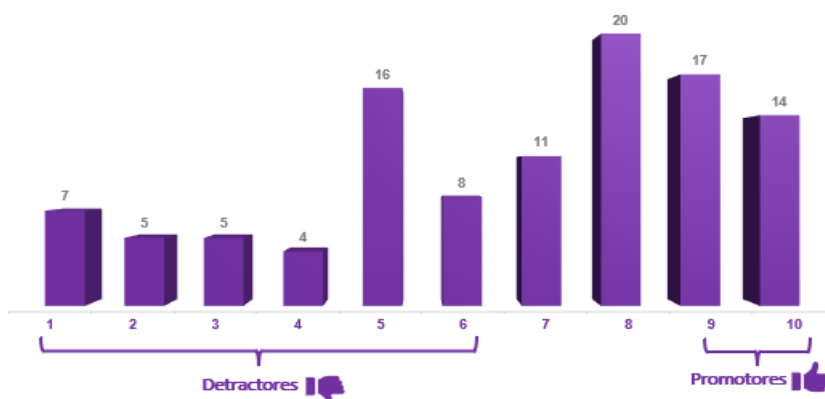


Para ver el detalle de las respuestas discriminado por las áreas organizativas de cada funcionario, ver el [Anexo 1](#)

Pregunta 4 Del 1 al 10, donde 1 es Insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, indique el nivel de satisfacción general con respecto a las funcionalidades del sistema.

Respuesta de los funcionarios:

Método Net Promoter Score (NPS) para conocer el grado de satisfacción de los usuarios.



Categorías	Cant.	%
Detractores (1 - 6)	45	42%
Pasivos (7 - 8)	31	29%
Promotores (9 - 10)	31	29%
TOTAL	107	100%

$$NPS = \%Promotores - \%Detractores = 29\% - 42\% = -13\%$$

El resultado negativo del NPS indica que los usuarios están insatisfechos, de manera general, con las funcionalidades del sistema.

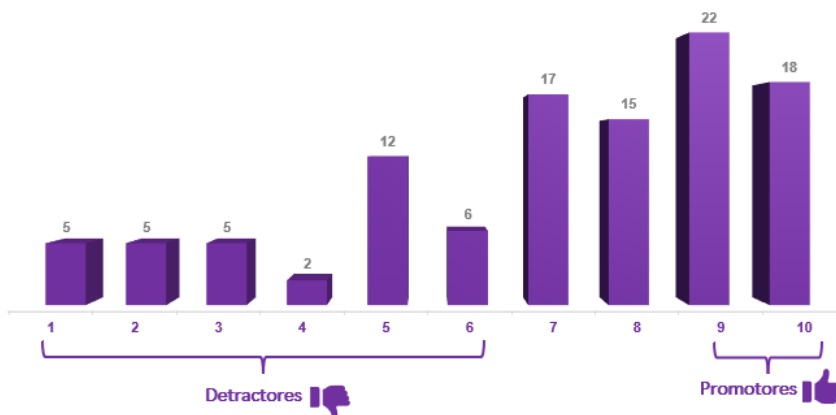
Para ver el detalle de las respuestas discriminado por las áreas organizativas de cada funcionario, ver el [Anexo 2](#)

Pregunta 5

Del 1 al 10, donde 1 es Insatisfecho(a) y 10 totalmente satisfecho(a), indique cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la facilidad de navegación en los módulos del sistema (movimientos y desplazamientos)

Respuesta de los funcionarios:

Método Net Promoter Score (NPS) para conocer el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la facilidad de navegación en los módulos del sistema (movimientos y desplazamientos).



Categorías	Cant.	%
Detractores (1 - 6)	35	33%
Pasivos (7 - 8)	32	30%
Promotores (9 - 10)	40	37%
TOTAL	107	100%

$$NPS = \%Promotores - \%Detractores = 37\% - 33\% = 5\%$$

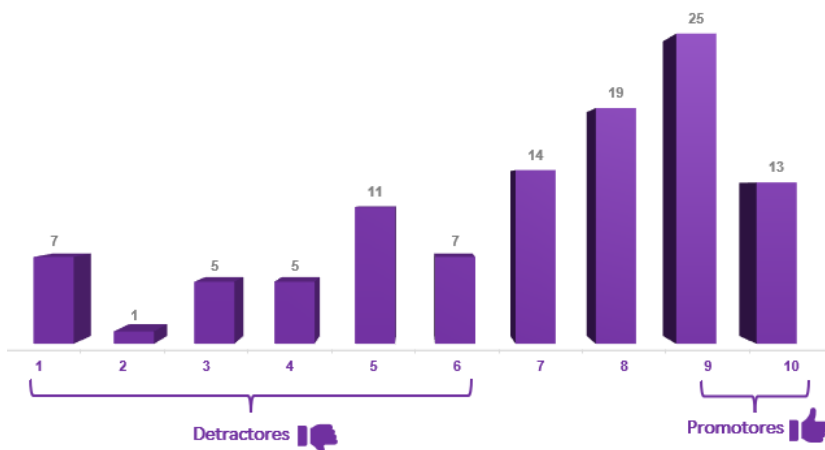
El resultado positivo del NPS indica que los usuarios presentan cierto grado de satisfacción con respecto a la facilidad de navegación en los módulos del sistema (movimientos y desplazamientos).

Para ver el detalle de las respuestas discriminado por las áreas organizativas de cada funcionario, ver el [Anexo 3](#)

Pregunta 7 Del 1 al 10, donde 1 es Insatisfecho(a) y 10 totalmente satisfecho(a), indique cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la variedad, pertinencia y exactitud de los reportes o consultas que genera el sistema

Respuesta de los funcionarios:

Método Net Promoter Score (NPS) para conocer el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la variedad, pertinencia y exactitud de los reportes o consultas que genera el sistema.



Categorías	Cant.	%
Detractores (1 - 6)	36	34%
Pasivos (7 - 8)	33	30%
Promotores (9 - 10)	38	36%
TOTAL	107	100%

$$NPS = \%Promotores - \%Detractores = 36\% - 34\% = 2\%$$

El resultado positivo del NPS indica que los usuarios presentan cierto grado de satisfacción con respecto a la variedad, pertinencia y exactitud de los reportes o consultas que genera el sistema.

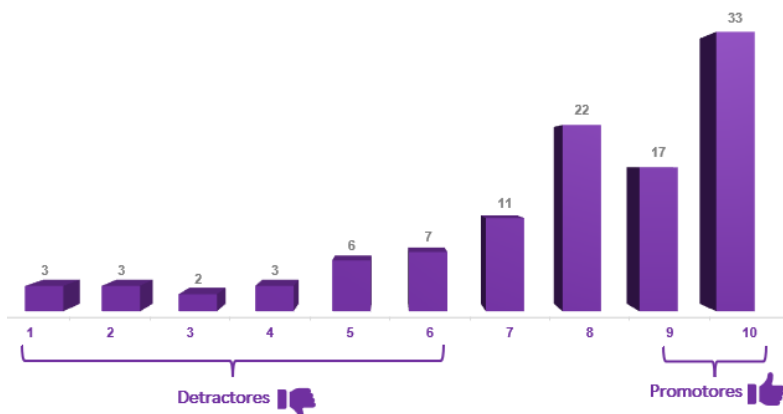
Para ver el detalle de las respuestas discriminado por las áreas organizativas de cada funcionario, ver el [Anexo 4](#)

14 de febrero del 2023
INAMU-JD-AI-In-003-2023
Página 31 de 53

Pregunta 8 Del 1 al 10, donde 1 es inseguro y 10 totalmente seguro, indique cuál es su percepción sobre el nivel de seguridad sobre la información, que brinda el sistema que utiliza

Respuesta de los funcionarios:

Método Net Promoter Score (NPS) para conocer la percepción del usuario del nivel de seguridad sobre la información que brinda el sistema que utiliza.



Categorías	Cant.	%
Detractores (1 - 6)	24	22%
Pasivos (7 - 8)	33	31%
Promotores (9 - 10)	50	47%
TOTAL	107	100%

$$NPS = \%Promotores - \%Detractores = 47\% - 22\% = 25\%$$

El resultado positivo del NPS indica que los usuarios presentan cierto grado de satisfacción con respecto a la percepción del nivel de seguridad sobre la información que brinda el sistema que utiliza.

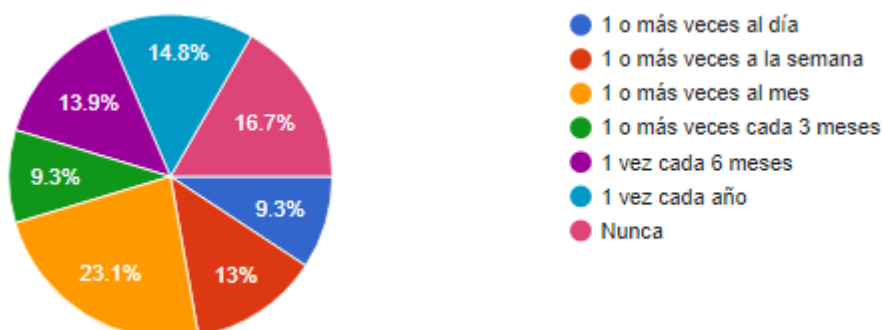
Para ver el detalle de las respuestas discriminado por las áreas organizativas de cada funcionario, ver el [Anexo 5](#)

Pregunta 9 Indique con qué frecuencia el sistema presenta fallas o errores:

Respuesta de los funcionarios:

El 23.1% de los funcionarios consultados considera que 1 o más veces al mes; el 14.9% respondió que una vez al año; el 13.9% señaló que una vez cada 6 meses; el 13% respondió que una o más veces a la semana y el 9.3% indicó que una o más veces al día y la misma cantidad de funcionarios respondió que el sistema falla o presenta errores una o más veces cada 3 meses.

Y llama la atención que el 16.7% de los funcionarios consultados indicó que su sistema nunca presenta fallas.



Para ver el detalle de las respuestas discriminado por las áreas organizativas de cada funcionario, ver el [Anexo 6](#)

Siendo la primera ocasión que se aplica un instrumento de consulta de alcance general y que los resultados pueden verse afectados hacia la baja en aquellos casos en donde la Unidad de informática no brinda directamente el soporte a la herramienta, pero que al ser un asunto institucional no se estimó conveniente realizar una diferenciación por cuanto la percepción en general sobre los todos los sistemas, conforme al alcance definido en la auditoría, no se deben interpretar los datos como una evaluación del servicio, si no como la percepción general de los mismos.

En la mayoría de las respuestas se encuentran en un nivel satisfactorio y niveles un poco más bajos se constituye en insumos primordiales para alcanzar una mejora en los procesos ejecutados por la Unidad Informática del INAMU, de tal manera que pueda cumplir de forma efectiva su misión, aumentar la calidad de sus servicios y satisfacer a plenitud las necesidades de las usuarias tanto internas como:

- ✓ A nivel de la integración no se logra determinar la integración en los sistemas del INAMU, máxime cuando se está trabajando en la adquisición de nuevos sistemas que vendrán a sustituir a algunos de los que ya existen.
- ✓ En referencia a la estabilidad, se considera importante escuchar la voz de las usuarias en cuanto a elementos de seguridad y funcionalidad que presentan los sistemas; en tal sentido se sugiere analizar los resultados de la consulta realizada a los funcionarios respecto al funcionamiento de los sistemas informáticos.

3.4 HALLAZGO 04: Altos costos de mantenimiento correctivo y preventivo de las herramientas Bosh-HT y SARI.

Condición

Actualmente el INAMU., gestiona contratos de mantenimiento preventivo y correctivo para los sistemas BOS-HT y SARI, el costo del mantenimiento de dichos sistemas para el 2022 rondan los US\$ 10.000,00 (2019CD-000059-0015800001) y ₡ 42.000.000,00 (2018LA-000022-0015800001) respectivamente.

De acuerdo con el documento del 18 de agosto del 2020 INAMU-PE-UIN-0061-2020, suscrito por la Sra. Ingrid Trejos Marín, - jefatura de la Unidad de informática y dirigido a la entonces presidenta Junta Directiva INAMU Sra. Patricia Mora Castellanos, indica lo siguiente:

(...)

“Sistema Automatizado del Proceso de Remuneración del INAMU, SARI

*El Sistema Automatizado del Proceso de Remuneración del INAMU, SARI, creado en el año 2014, es un sistema que permite el procesamiento integrado y automatizado de los procesos que intervienen con la remuneración de las personas colaboradoras, a saber: la información de Presupuesto, Contabilidad, Tesorería y la gestión de la Planilla, para las partidas presupuestarias relacionadas con la gestión de Recursos Humanos. Define los diferentes tipos de nómina en el ambiente de producción y lo relacionado con la gestión del Departamento de Recursos Humanos y Financiero Contable en relación con las personas colaboradoras del Instituto, a través del registro, control y seguimiento de transacciones automáticas, transparencia y disponibilidad de información. **Este sistema se integra con el actual sistema de gestión financiero administrativo del INAMU. Se atiende diariamente, a través de Formularios de Servicio Técnico.***

BOSHT-TECAPRO

*El Sistema del BOSHT-TECAPRO, es una herramienta adquirida en el año 1998, propiedad de una empresa externa, la cual permite la administración de archivos, que realiza la gestión financiera, **incluye parcialmente integrados los procesos necesarios para gestionar y controlar los ingresos, gastos y activos de la Institución.** Permite mantener las operaciones diarias y realizar las gestiones con las entidades externas conforme las regulaciones vigentes. **Este sistema se encuentra obsoleto**, debe ser sustituido por un sistema nuevo, para esto se gestionó el levantamiento de requerimientos del Sistema de Planificación y Gestión Financiero Administrativo, SIPGAF. Los términos de referencia fueron levantados por Unidad de Informática y las Dependencias involucradas, durante el 2019, y entregados para firma y aprobación en diciembre 2019 a la Dirección Administrativa. Hoy día ya están obsoletos considerando las modificaciones a la estructura programática presupuestaria y otros procesos ajustados conforme con directrices superiores. Por lo anterior, se recomienda que la Dirección Administrativa, se comprometa con los ajustes, revisión y aprobación de estos, en conjunto con la Unidad de Informática, lo que permita continuar su trámite. Lo anterior, considerando que corresponde a una licitación pública, trámite administrativo que tiene una duración de 6 meses.*

Sistema de Información de la Atención en Violencia de la Delegación de la Mujer, SEANI

*El Sistema de Información de la Atención en Violencia de la Delegación la Mujer, **SEANI es un sistema propietario y albergado en la plataforma tecnológica del 911**, permite el registro de los casos que ingresan al INAMU, referidos mediante llamadas del 911 y son atendidos por las personas colaboradoras de la Delegación de la Mujer. Es un sistema cliente servidor que permite el registro, procesamiento y seguimiento de la atención de la Delegación de la Mujer a las mujeres que se apersonan en sus instalaciones, sobre temas de Violencia de Género. **Es un sistema obsoleto, debe ser sustituido.***

(...)

(Lo resaltado no forma parte del original)

Criterio

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información 2021, del MICITT., establece en su numeral III. PLANIFICACIÓN TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL

(...)

La Institución debe instaurar un modelo estratégico formal que permita establecer la dirección organizacional, iniciativas a corto, mediano y largo plazo, incorporando las necesidades y oportunidades tecnológicas que permita establecer los requerimientos al nivel tecnológico para la sostenibilidad de las operaciones institucionales, así como cambio y mejora a los recursos tecnológicos instalados y las oportunidades de crecimiento y entrega de valor público. Adicionalmente, que incorpore indicadores que permitan valorar el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos, las acciones de revisión y ajuste a la estrategia.

La Unidad de TI debe disponer de un plan de infraestructura e inversiones que permita proyectar los requerimientos de licenciamiento, mantenimiento de infraestructura tecnológica (preventiva, por obsolescencia, mejora), adquisición de nuevos recursos tecnológicos, basados en la línea estratégica institucional establecida

(...)

Causa

Dentro de las principales causas que se puede determinar que originan el alto grado de obsolescencia de las herramientas informáticas del INAMU, se debe a la ausencia de un Marco de gobierno y gestión de TI, actualizado que permita al INAMU poseer una referencia sobre cuáles deberían ser sus objetivos, tanto de gobierno como de gestión, en lo referente y correspondiente a las TI., este marco debe sustentarse y/o conceptualizarse al menos seis componentes de gobierno, a saber:

Alineación estratégica y operativa:

Para asegurar de manera óptima que lo planificado y desarrollado por TI corresponde a lo definido por la administración superior de la institución, de tal forma que se garantice que TI contribuye a satisfacer las necesidades y expectativas institucionales.

Optimización y gestión del riesgo:

Producir información que apoye la toma de decisiones orientada a ubicar a la institución en un nivel de riesgo aceptable y, así, promover, de manera razonable, el logro de los objetivos institucionales.

Optimización de recursos:

Disponer óptimamente de los recursos de tecnologías de información para satisfacer las necesidades institucionales, de tal forma que se obtenga el mayor beneficio para la institución y la posibilidad de realizar cambios futuros.

Gestión de servicios de TI:

Dirigir, evaluar y dar seguimiento a las actividades que permitan garantizar la integridad de la cadena de valor del producto/servicio TI en relación con las prácticas o procesos de las instituciones universitarias, de tal forma que sus servicios TI funcionen eficientemente y se alineen con los objetivos de cada institución. Además, este objetivo facilita la entrega de productos y servicios de tecnologías de la información de alta calidad, logrando una mayor productividad y minimizando las interrupciones mediante la rápida resolución de consultas de usuario e incidentes.

14 de febrero del 2023
INAMU-JD-AI-In-003-2023
Página 37 de 53

Mejora continua:

Velar por el cumplimiento de los procesos y servicios brindados por TI, así como los componentes del gobierno de TI referentes a los objetivos planteados por este y la gestión de TI.

Seguridad de la información:

Propiciar de manera razonable la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad de la información, acceso, trazabilidad y servicios utilizados en medios electrónicos, por medio de la toma de decisiones basada en riesgos para asegurar el cumplimiento de la normativa interna y externa de la institución en materia de seguridad de TI.

Efecto

Dentro los principales efectos para el INAMU, de una alta obsolescencia de sus herramientas informáticas se pueden señalar un mejor crecimiento de la institución, posible pérdida de datos e información, niveles de productividad deficitarios, inversiones en mantenimiento altas.

La obsolescencia tecnológica, será una situación que siempre estará presente, es un ciclo que se repite en el tiempo, pues la tecnología está en constantes cambios, descubrimientos, mejoras y lanzamientos. La renovación, es la solución, pero esto trae consigo una gran inversión que afecta el flujo de caja, los niveles de endeudamiento y el presupuesto destinado a otras estrategias de negocio que también ameritan dinero y que apalancan el crecimiento Institucional en materia de sus servicios esenciales. (Ver conclusión 05 y Recomendación 04.)

4 CONCLUSIONES.

La Auditoría Interna, realizó el presente estudio con el objetivo de evaluar los aspectos referentes a la seguridad física y lógica de aplicación por parte del INAMU en su ambiente de tecnologías de información y obtener un informe sobre los aspectos observados que constituyan oportunidades de mejora en dichos procesos, para lo cual presentamos las siguientes conclusiones:

CONCLUSIÓN N ° 01.

Es importante señalar que la mayoría de los sistemas informáticos utilizados por el INAMU, para el soporte de sus servicios generan datos que son utilizados para más de un propósito. Por ejemplo, las listas con el nombre de las personas usuarias de los servicios, se utilizan para el registro y estadística de personas usuarias atendidas, el diseño de las estrategias institucionales, la administración de los sitios web, la asignación de personal y de recursos financieros, al no contar con una integración de los distintos sistemas utilizados por el INAMU, imposibilita minimizar la captura o registro de información y maximizar su precisión asegurando que determinados datos ingresen, sean almacenados y mantenidos en un solo sitio.

CONCLUSIÓN N ° 02.

La importancia de describir cada servicio con sus características y objetivos en un único registro sin importar quien es el gestor de los mismos le permite al INAMU, asegurar que los servicios de TI se alinean con la estrategia del negocio, lo que impacta directamente en el logro de sus objetivos organizacionales, además de establecer claramente los roles y responsabilidades de la Unidad de informática como proveedor de servicios de TI y responsable del catálogo y tenerlo a disposición de las personas funcionarias. (Ver recomendación 01)

CONCLUSIÓN N ° 03.

De la revisión realizada al modelo de Arquitectura plasmado en el Plan Estratégico de TI 2022-2027 (p.95), no se logró identificar las interrelaciones o integración entre las distintas aplicaciones y su infraestructura, lo apropiado es que el diseño del Modelo de Arquitectura Tecnológica incluya el hardware, protocolos y sistemas de información y tecnología de comunicaciones, tanto actual, de transición y futura de la organización. (Ver recomendación 02)

CONCLUSIÓN N ° 04.

A la fecha del presente estudio la Auditoria Interna determino que el INAMU cuenta con una serie de herramientas tecnológicas para la captura, procesamiento y análisis de datos, con un poca o nula integración, como por ejemplo el BOS-HT, el cual soporta la información financiera Institucional, el SARI, sobre el cual “transita” las bases de datos del proceso del Talento Humano, y el SEANI, (Sistema de Eventos de Atención No Inmediata), el cual es utilizado para capturar los datos de las personas usuarias que acceden a los servicios que brinda la Delegación de la Mujer, dando como resultado una gestión de datos ineficiente, ya que al almacenar datos en diferentes lugares no solo es peligroso, sino hace casi imposible el análisis de los mismos.

Si es importante dejar evidenciado que ya para el 2022, la Administración Activa, ha realizado grandes esfuerzos para que el INAMU, cuente con dos herramientas tecnológicas que le faciliten un nivel de integración aceptable no solo de los datos e información sustantiva, si no la información financiera, que soporta la gestión institucional.

14 de febrero del 2023
INAMU-JD-AI-In-003-2023
Página 40 de 53

En línea con lo anterior, la Auditoría Interna vio la necesidad de conocer la percepción que tienen las personas funcionarias sobre los elementos atribuibles a los sistemas informáticos institucionales, entre los elementos más destacados que arrojó la consulta realizada, están:

- A nivel de la integración no se logra determinar la integración en los sistemas del INAMU, máxime cuando se está trabajando en la adquisición de nuevos sistemas que vendrán a sustituir a algunos de los que ya existen.
- En referencia a la estabilidad, se considera importante escuchar la voz de las usuarias en cuanto a elementos de seguridad y funcionalidad que presentan los sistemas; en tal sentido se sugiere analizar los resultados de la consulta realizada a los funcionarios respecto al funcionamiento de los sistemas informáticos.

CONCLUSIÓN N ° 05.

La Auditoría Interna determinó que actualmente el INAMU mantiene servicios tercerizados para el mantenimiento de aplicaciones y/o herramientas tecnológicas que ya superaron ampliamente su vida útil, los costos de estos servicios superan los ₡ 50.000.000,00 anuales, si es necesario indicar que la Administración Activa se encuentra en proceso de adquisición de dos herramientas el SISRUAP y el SIGAF., con el propósito de actualizar su plataforma tecnológica y así evitar ejecutar recursos en aplicativos ya obsoletos.

No se puede ignorar que la obsolescencia tecnológica, será una situación que siempre estará presente, es un ciclo que se repite en el tiempo, pues la tecnología está en constantes cambios, descubrimientos, mejoras y lanzamientos. La renovación, es la solución, pero esto trae consigo una gran inversión que afecta el flujo de caja, los niveles de endeudamiento y el presupuesto destinado a otras

estrategias de negocio que también ameritan dinero y que apalancan el crecimiento Institucional en materia de sus servicios esenciales

5 RECOMENDACIONES

De conformidad con las competencias asignadas en los artículos 21 y 22 de la Ley N.º 8292, Ley General de Control Interno, se emiten las siguientes recomendaciones y/o oportunidades de mejora, las cuales, una vez aceptadas por la Administración Activa, deberán ser cumplidas dentro del plazo meta establecido.

En adición a lo anterior, deberá observarse lo establecido en el punto N.º 2.6, de este informe sobre la implantación de las recomendaciones de la auditoría interna en apego a lo señalado en la Ley N.º 8292, Ley General de Control Interno.

A LA JEFATURA DE LA UNIDAD DE INFORMATICA.

RECOMENDACIÓN N.º.01

En un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles, actualizar el portafolio de todos y cada uno de los servicios y/o herramientas tecnológicas del INAMU, indistintamente si estas son gestionadas mediante la mesa de servicios de TI, o un tercero, para asegurar de forma razonable que los servicios de TI se encuentran alineados con la estrategia del negocio.

Durante la revisión efectuada se determinó que el catálogo de servicios y/o sistemas de la UIN., no muestra la totalidad de aplicaciones del INAMU, ya que no se logró ubicar el aplicativo SEANI (**Sistema de Eventos de Atención No Inmediata**), el cual administra la base de datos de la Unidad Delegación de la Mujer, además sistemas que se encuentran dentro del catálogo no son administrados por parte de la Unidad de informática como es el caso del BOS-HT, que gestiona la información financiera y contable del Instituto, a través de la subcontratación del proveedor TECAPRO.

La recomendación arriba descrita tiene como objetivo cumplir con las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información 2021, del MICITT, en el numeral II Gestión de TI, que indica que los Servicios deben estar formalmente establecidos a través de un catálogo y las relaciones de acuerdos con las unidades funcionales, de forma tal que se pueda administrar adecuadamente la infraestructura tecnológica instalada en la organización para asegurar la continuidad de las operaciones institucionales, el resguardo de la información, el cumplimiento regulatorio y la mejora continua hacia el logro de los objetivos institucionales.

A LA JEFATURA DE LA UNIDAD DE INFORMATICA.

RECOMENDACIÓN N°.02

En un máximo de 90 (noventa) días hábiles realizar los ajustes a nivel de la metodológica que se utiliza en lo relativo al mapeo de la Arquitectura de TI, para que esta contemple la interrelación de los componentes tecnológicos y su transición a lo largo del tiempo hasta llegar al estado deseado (meta), además que estos ajustes sean realizados a nivel del Plan Estratégico de TI 2022-2027, con el propósito de reflejar los cambios en el tiempo, en la Arquitectura de TI y a partir de esos estados, justificar y alinear las inversiones tecnológicas requeridas.

14 de febrero del 2023
INAMU-JD-AI-In-003-2023
Página 43 de 53

Durante la revisión realizada a la metodología que se utiliza en lo relativo al mapeo de la Arquitectura de TI, no se logró identificar las etapas de transición entre la arquitectura actual y la meta lo que limita la posibilidad de identificar y trazar los componentes que deben mantenerse o modificarse por obsolescencia (modernizar, fortalecer, etc.).

La implementación de la presente recomendación tiene como objetivo, el cumplimiento de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información 2021, del MICITT, en el numeral V.- Arquitectura Empresarial, donde indica que *“La Institución debe disponer de prácticas formales que permitan gestionar la arquitectura empresarial orientada la gestión de los procesos institucionales para promover la implementación de la estrategia organizacional, en el que se establezca la identificación formal de la estructura de datos clasificada según su nivel de criticidad y uso, la asociación de los procesos institucionales, de acuerdo con el uso de recursos tecnológicos (sistemas de información e infraestructura) para acceder, procesar y almacenar los datos e información”*.

6 ANEXOS

6.1 Anexo 2

Pregunta 4	Del 1 al 10, donde 1 es Insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, indique el nivel de satisfacción general con respecto a las funcionalidades del sistema.		
Detalle de respuestas por unidades organizativas			
Al correlacionar las unidades organizativas con el nivel de satisfacción general con respecto a las funcionalidades del sistema, empleando el método NPS, se obtiene la siguiente tabla			
	% Promotores	% Detractores	N P S
Unidad Regional Brunca	16%	7%	9%
Delegación de la Mujer	0%	20%	-20%
Unidad Regional Pacífico Central	10%	0%	10%
Departamento de Violencia de Género	10%	7%	5%
Departamento Financiero Contable	0%	9%	-9%
Desarrollo Regional - FOMUJERES	0%	9%	-9%
Unidad de Investigación	6%	0%	6%
Departamento de Desarrollo Regional	0%	4%	-4%
Unidad de Planificación Institucional	0%	4%	-4%
Departamento de Recursos Humanos	0%	7%	-7%
Unidad Regional Huetar Norte	0%	4%	-4%
Departamento de Servicios Generales y Transportes	3%	2%	1%
Unidad Regional Chorotega	6%	2%	4%
Unidad de Documentación	10%	0%	10%
Unidad Regional Central	3%	4%	-1%
Departamento de Ciudadanía Activa	0%	0%	0%
Unidad Regional Chorotega	0%	0%	0%
Unidad Regional Huetar Caribe	0%	2%	-2%
Secretaria Técnica de la PIEG	0%	4%	-4%
CEAMM AM	3%	2%	1%
Unidad Tesorería	0%	4%	-4%

14 de febrero del 2023
INAMU-JD-AI-In-003-2023
Página 45 de 53

Unidad de Asesoría Legal	3%	2%	1%
Contraloría de Servicios	3%	0%	3%
Dirección Estratégica	3%	0%	3%
CEAMM-Caribe	0%	0%	0%
Condición Jurídica y Protección de Los Derechos de las Mujeres	0%	2%	-2%
Departamento Especializado de Información	0%	0%	0%
Proveeduría	3%	0%	3%
Centro de Información y Orientación	0%	0%	0%
Unida Centro de Formación Política de las Mujeres	0%	0%	0%
Depto. Gestión de Políticas Públicas	3%	0%	3%
Departamento de Gestión de Políticas Públicas	0%	2%	-2%
Centro de Información y Orientación en Derechos de las Mujeres	0%	0%	0%
Departamento Condición Jurídica y Protección de Derechos de las Mujeres	3%	0%	3%
CEAAM	0%	0%	0%
Unidad de Comunicación y Prensa	3%	0%	3%
CEAMM Occidente	3%	0%	3%
Dirección Administrativa	3%	0%	3%
DAF	3%	0%	3%

Donde se observa que los principales detractores son Delegación de la Mujer, el Departamento Financiero Contable y FOMUJERES

14 de febrero del 2023
INAMU-JD-AI-In-003-2023
Página 46 de 53

6.2 Anexo 3

Pregunta 5	Del 1 al 10, donde 1 es Insatisfecho(a) y 10 totalmente satisfecho(a), indique cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la facilidad de navegación en los módulos del sistema (movimientos y desplazamientos)		
Detalle de respuestas por unidades organizativas			
Al correlacionar las unidades organizativas con el nivel de satisfacción respecto a la facilidad de navegación en los módulos del sistema (movimientos y desplazamientos), empleando el método NPS, se obtiene la siguiente tabla:			
	% Promotores	% Detractores	N P S
Unidad Regional Brunca	15%	6%	9%
Delegación de la Mujer	3%	20%	-18%
Unidad Regional Pacífico Central	8%	0%	8%
Departamento de Violencia de Género	8%	9%	-1%
Departamento Financiero Contable	0%	3%	-3%
Desarrollo Regional - FOMUJERES	0%	11%	-11%
Unidad de Investigación	8%	0%	8%
Departamento de Desarrollo Regional	0%	6%	-6%
Unidad de Planificación Institucional	3%	6%	-3%
Departamento de Recursos Humanos	0%	3%	-3%
Unidad Regional Huetar Norte	0%	3%	-3%
Departamento de Servicios Generales y Transportes	5%	3%	2%
Unidad Regional Chorotega	3%	6%	-3%
Unidad de Documentación	8%	0%	8%
Unidad Regional Central	3%	6%	-3%
Departamento de Ciudadanía Activa	0%	0%	0%
Unidad Regional Chorotega	3%	0%	3%
Unidad Regional Huetar Caribe	3%	3%	0%
Secretaria Técnica de la PIEG	3%	0%	3%
CEAMM AM	3%	3%	0%
Unidad Tesorería	0%	3%	-3%
Unidad de Asesoría Legal	3%	3%	0%
Contraloría de Servicios	3%	0%	3%
Dirección Estratégica	3%	0%	3%
CEAMM-Caribe	3%	0%	3%

14 de febrero del 2023
INAMU-JD-AI-In-003-2023
Página 47 de 53

Condición Jurídica y Protección de Los Derechos de las Mujeres	0%	3%	-3%
Departamento Especializado de Información	3%	0%	3%
Proveeduría	3%	0%	3%
Centro de Información y Orientación	0%	0%	0%
Unida Centro de Formación Política de las Mujeres	0%	3%	-3%
Depto. Gestión de Políticas Públicas	3%	0%	3%
Departamento de Gestión de Políticas Públicas	0%	3%	-3%
Centro de Información y Orientación en Derechos de las Mujeres	0%	0%	0%
Departamento Condición Jurídica y Protección de Derechos de las Mujeres	3%	0%	3%
CEAAM	0%	0%	0%
Unidad de Comunicación y Prensa	3%	0%	3%
CEAMM Occidente	3%	0%	3%
Dirección Administrativa	3%	0%	3%
DAF	3%	0%	3%

En esta consulta se reitera que las principales unidades detractoras son Delegación de la Mujer y FOMUJERES

14 de febrero del 2023
INAMU-JD-AI-In-003-2023
Página 48 de 53

6.3 Anexo 4

Pregunta 7	Del 1 al 10, donde 1 es Insatisfecho(a) y 10 totalmente satisfecho(a), indique cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la variedad, pertinencia y exactitud de los reportes o consultas que genera el sistema		
Detalle de respuestas por unidades organizativas			
Al correlacionar las unidades organizativas con el nivel de satisfacción respecto a la variedad, pertinencia y exactitud de los reportes o consultas que genera el sistema, empleando el método NPS, se obtiene la siguiente tabla:			
	% Promotores	% Detractores	N P S
Unidad Regional Brunca	11%	11%	-1%
Delegación de la Mujer	3%	22%	-20%
Unidad Regional Pacífico Central	5%	0%	5%
Departamento de Violencia de Género	8%	8%	0%
Departamento Financiero Contable	0%	3%	-3%
Desarrollo Regional - FOMUJERES	0%	6%	-6%
Unidad de Investigación	11%	0%	11%
Departamento de Desarrollo Regional	3%	8%	-6%
Unidad de Planificación Institucional	3%	6%	-3%
Departamento de Recursos Humanos	0%	8%	-8%
Unidad Regional Huetar Norte	0%	6%	-6%
Departamento de Servicios Generales y Transportes	3%	3%	0%
Unidad Regional Chorotega	3%	3%	0%
Unidad de Documentación	8%	0%	8%
Unidad Regional Central	3%	6%	-3%
Departamento de Ciudadanía Activa	0%	0%	0%
Unidad Regional Chorotega	3%	0%	3%
Unidad Regional Huetar Caribe	0%	0%	0%
Secretaria Técnica de la PIEG	0%	3%	-3%
CEAMM AM	3%	0%	3%
Unidad Tesorería	3%	3%	0%
Unidad de Asesoría Legal	5%	0%	5%
Contraloría de Servicios	3%	0%	3%
Dirección Estratégica	3%	0%	3%
CEAMM-Caribe	3%	0%	3%

14 de febrero del 2023
INAMU-JD-AI-In-003-2023
Página 49 de 53

Condición Jurídica y Protección de Los Derechos de las Mujeres	0%	3%	-3%
Departamento Especializado de Información	3%	0%	3%
Proveeduría	3%	0%	3%
Centro de Información y Orientación	0%	0%	0%
Unida Centro de Formación Política de las Mujeres	0%	0%	0%
Depto. Gestión de Políticas Públicas	3%	0%	3%
Departamento de Gestión de Políticas Públicas	0%	3%	-3%
Centro de Información y Orientación en Derechos de las Mujeres	0%	0%	0%
Departamento Condición Jurídica y Protección de Derechos de las Mujeres	3%	0%	3%
CEAAM	0%	0%	0%
Unidad de Comunicación y Prensa	3%	0%	3%
CEAMM Occidente	3%	0%	3%
Dirección Administrativa	3%	0%	3%
DAF	3%	0%	3%

En esta consulta se reitera a Delegación de la Mujer como que la principal unidad detractora. FOMUJERES mantiene su posición detractora, pero con un poco menos de intensidad que en las consultas anteriores.

14 de febrero del 2023
INAMU-JD-AI-In-003-2023
Página 50 de 53

6.4 Anexo 5

Pregunta 8	Del 1 al 10, donde 1 es inseguro y 10 totalmente seguro, indique cuál es su percepción sobre el nivel de seguridad sobre la información, que brinda el sistema que utiliza		
Detalle de respuestas por unidades organizativas			
Al correlacionar las unidades organizativas con la percepción del usuario del nivel de seguridad sobre la información que brinda el sistema que utiliza, empleando el método NPS, se obtiene la siguiente tabla:			
	% Promotores	% Detractores	N P S
Unidad Regional Brunca	12%	8%	4%
Delegación de la Mujer	4%	25%	-21%
Unidad Regional Pacífico Central	10%	0%	10%
Departamento de Violencia de Género	6%	8%	-2%
Departamento Financiero Contable	0%	4%	-4%
Desarrollo Regional - FOMUJERES	0%	4%	-4%
Unidad de Investigación	8%	0%	8%
Departamento de Desarrollo Regional	0%	8%	-8%
Unidad de Planificación Institucional	2%	4%	-2%
Departamento de Recursos Humanos	0%	13%	-13%
Unidad Regional Huetar Norte	2%	4%	-2%
Departamento de Servicios Generales y Transportes	4%	0%	4%
Unidad Regional Chorotega	4%	4%	0%
Unidad de Documentación	6%	0%	6%
Unidad Regional Central	4%	4%	0%
Departamento de Ciudadanía Activa	2%	0%	2%
Unidad Regional Chorotega	2%	0%	2%
Unidad Regional Huetar Caribe	2%	4%	-2%
Secretaria Técnica de la PIEG	4%	0%	4%
CEAMM AM	2%	0%	2%
Unidad Tesorería	0%	4%	-4%
Unidad de Asesoría Legal	2%	0%	2%
Contraloría de Servicios	2%	0%	2%
Dirección Estratégica	2%	0%	2%
CEAMM-Caribe	2%	0%	2%

14 de febrero del 2023
INAMU-JD-AI-In-003-2023
Página 51 de 53

Condición Jurídica y Protección de Los Derechos de las Mujeres	0%	4%	-4%
Departamento Especializado de Información	2%	0%	2%
Proveeduría	2%	0%	2%
Centro de Información y Orientación	0%	0%	0%
Unida Centro de Formación Política de las Mujeres	0%	0%	0%
Depto. Gestión de Políticas Públicas	2%	0%	2%
Departamento de Gestión de Políticas Públicas	2%	0%	2%
Centro de Información y Orientación en Derechos de las Mujeres	0%	0%	0%
Departamento Condición Jurídica y Protección de Derechos de las Mujeres	2%	0%	2%
CEAAM	0%	0%	0%
Unidad de Comunicación y Prensa	2%	0%	2%
CEAMM Occidente	2%	0%	2%
Dirección Administrativa	2%	0%	2%
DAF	2%	0%	2%

En esta consulta se reitera a Delegación de la Mujer como que la principal unidad detractora. Aparece Recursos Humanos como un considerable detractor y FOMUJERES mantiene su posición detractora, pero con un poco menos de intensidad que en las consultas anteriores.

6.5 Anexo 6

Pregunta 9	Indique con qué frecuencia el sistema presenta fallas o errores:							
Detalle de respuestas por unidades organizativas								
Al correlacionar las unidades organizativas con la frecuencia de fallas de los sistemas, se obtiene la siguiente tabla:								
	1 o más veces al día	1 o más veces a la semana	1 o más veces al mes	1 o más veces cada 3 meses	1 vez cada 6 meses	1 vez cada año	Nunca	TOTAL
Unidad Regional Brunca	0	3	1	3	1	3	1	12
Delegación de la Mujer	5	1	4	1	0	0	0	11
Departamento de Violencia de Género	1	0	1	0	1	2	2	7
Unidad Regional Pacífico Central	0	0	2	2	0	0	2	6
Departamento de Desarrollo Regional	0	1	2	0	1	0	1	5
Departamento Financiero Contable	0	4	0	0	0	0	0	4
Desarrollo Regional - FOMUJERES	1	0	3	0	0	0	0	4
Unidad de Investigación	0	0	0	0	1	2	1	4
Unidad de Planificación Institucional	0	0	0	0	2	1	0	3
Departamento de Recursos Humanos	1	1	1	0	0	0	0	3
Unidad Regional Huetar Norte	0	1	0	1	0	0	1	3
Departamento de Servicios Generales y Transportes	1	0	0	0	1	1	0	3
Unidad Regional Chorotega	0	1	0	0	1	1	0	3
Unidad de Documentación	0	0	0	0	0	1	2	3
Unidad Regional Central	0	0	1	0	1	0	1	3
Departamento de Ciudadanía Activa	0	0	2	1	0	0	0	3
Unidad Regional Chorotega	0	1	2	0	0	0	0	3
Unidad Regional Huetar Caribe	0	0	1	0	0	1	0	2
Secretaria Técnica de la PIEG	0	0	0	0	1	0	1	2
CEAMM AM	0	0	1	1	0	0	0	2

14 de febrero del 2023
INAMU-JD-AI-In-003-2023
Página 53 de 53

Unidad Tesorería	1	1	0	0	0	0	0	2
Unidad de Asesoría Legal	0	0	0	0	0	1	1	2
Contraloría de Servicios	0	0	0	0	0	0	1	1
Dirección Estratégica	0	0	0	0	0	0	1	1
CEAMM-Caribe	0	0	1	0	0	0	0	1
Condición Jurídica y Protección de Los Derechos de las Mujeres	0	0	0	1	0	0	0	1
Departamento Especializado de Información	0	0	0	0	0	0	1	1
Proveeduría	0	0	0	0	0	1	0	1
Centro de Información y Orientación	0	0	1	0	0	0	0	1
Unida Centro de Formación Política de las Mujeres	0	0	1	0	0	0	0	1
Depto. Gestión de Políticas Públicas	0	0	0	0	0	0	1	1
Departamento de Gestión de Políticas Públicas	0	0	0	0	0	1	0	1
Centro de Información y Orientación en Derechos de las Mujeres	0	0	0	0	1	0	0	1
Departamento Condición Jurídica y Protección de Derechos de las Mujeres	0	0	0	0	1	0	0	1
CEAAM	0	0	1	0	0	0	0	1
Unidad de Comunicación y Prensa	0	0	0	0	0	1	0	1
CEAMM Occidente	0	0	0	0	1	0	0	1
Dirección Administrativa	0	0	0	0	0	0	1	1
DAF	0	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	10	14	25	10	14	16	18	7

Se observa que Brunca divide sus opiniones mayormente en: 1 o más veces a la semana, 1 o más veces cada 3 meses y 1 vez cada año. Delegación de la mujer opina entre 1 o más veces al día y 1 o más veces al mes.

Sin embargo, llama nuevamente la atención la uniformidad de criterio por parte del Departamento Financiero Contable, quienes al unísono responden que 1 o más veces a la semana.

Cc. Sra. Kattia Calvo Cruz, jefatura, Despacho de la Presidencia Ejecutiva
Sra. Ingrid Trejos Marín, jefatura, Unidad de Informática
Comité Institucional de Tecnologías de la Información
Archivo