

# Ministerio de Ambiente y Energía

## Fondo Nacional de Financiamiento Forestal

### Informe de Autoevaluación Institucional 2018



## Tabla de contenido

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA EMPLEADA</b>	<b>5</b>
METODOLOGÍA	5
GRADOS DE CUMPLIMIENTO	6
MÉTODO DE APLICACIÓN	7
INFORMACIÓN ADICIONAL A LA AUTOEVALUACIÓN	7
<b>RESULTADOS DEL PROCESO</b>	<b>7</b>
RESULTADOS GENERALES	8
RESULTADOS DE CADA SISTEMA	10
RESULTADOS SIPSA-GEOPSA	10
RESULTADOS SIPSA-GEPSA	11
RESULTADOS SIGAFI	13
RESULTADOS SUMI	15
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>18</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>20</b>
ANEXO 1: FORMULARIO DE AUTOEVALUACIÓN	20
ANEXO 2: FORMULARIO DE EVALUACIÓN PARA LA UTIC	24

## Participantes

- Ing. Bayardo José Reyes Guerrero.
- Ing. Ligia María Zúñiga López.
- Ing. Cristian Alejandro Gutiérrez Asenjo.
- Ing. Elvis Alonso Cordero Matamoros.
- Ing. Ana Lucrecia Guillén Jiménez.
- Srta. Carla Arrieta Mora.
- Ing. Gilmar Navarrete Chacón.
- Ing. Víctor Sojo Chaves.
- Ing. Eduardo Mesén Solórzano.
- Lic. Natalia Vega Jara.
- Lic. Alonso Chacón Meza.
- MBA. Zoila Rodríguez Tencio.
- Lic. Ricardo Granados Calderón.
- Lic. Paula Fernández Rivera.
- Lic. Luz Virginia Zamora Rodríguez.
- Ing. Cristian Baltodano Vargas.
- Ing. Juliana Espinoza Durán.
- Lic. Wilma Angulo Mora.
- Lic. Sergio Fonseca Castillo.
- Lic. Elizabeth Castro Fallas.
- Lic. Guillermo Rojas Valverde.
- Sr. Esteban Quirós Arroyo.
- Lic. Floribeth Serrano Morales.

## Presentación

Durante los últimos años ha crecido la importancia a nivel nacional e internacional de crear y evaluar controles tanto en las instituciones del sector público como en la empresa privada. Como muestra de lo anterior, han surgido y mejorado normas de buenas prácticas con reconocimiento internacional, como lo son el informe COSO-ERM (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission-Enterprise Risk Management) y COBIT 5 (Control Objectives for Information and related Technology). A nivel nacional también se han dado avances en esta materia, pues la promulgación de la Ley General de Control Interno N°8292 y las Normas de Control Interno para el Sector Público han tomado como marco referencial la primera versión del informe COSO y obliga a todas las instituciones del sector público a contar con un Sistema de Control Interno en funcionamiento.

De acuerdo con los artículos número 2 y 17 de la Ley N°8292, cabe rescatar de las obligaciones de la administración el realizar al menos una autoevaluación anual del Sistema de Control Interno, el cual se conforma por cinco componentes funcionales y dos orgánicos. La autoevaluación debe consistir en un diagnóstico de todos los niveles que componen el Sistema de Control Interno y la institución, de forma que permita recabar información relevante sobre la manera en la que esta funciona, para posteriormente identificar los puntos de mejora que brinden mayor grado de seguridad sobre el cumplimiento de los objetivos que se han trazado con la mayor eficiencia posible.

Para el Fondo Nacional de Financiamiento Forestal es de gran importancia realizar una autoevaluación que le permita mejorar su operación, por lo que, en concordancia con lo establecido en el Plan Estratégico de Abordaje del Sistema de Control Interno, periodo 2015-2018, se ha dispuesto realizar una evaluación del componente de Sistemas de información. Deberá entenderse por sistemas de información lo establecido en el artículo 16 de la Ley N°8292.

Con esta autoevaluación se pretende poner en conocimiento a los jefes institucionales sobre las condiciones actuales de los sistemas automatizados y orientarlos en la toma de decisiones sobre las mejoras a implementar en los mismos para los años posteriores. La Unidad de Planificación y Control de Gestión y la Comisión de Control Interno agradecen a todos los que participaron de este proceso, aportando sus observaciones sobre los sistemas en pro de una mejora institucional.

## Metodología empleada

### Metodología

De acuerdo con el *Plan estratégico de abordaje del Sistema de Control Interno, periodo 2015-2018*, corresponde realizar una autoevaluación sobre el componente funcional de Sistemas de información. Para el diseño de la guía de preguntas se utilizó como referencia la Ley General de Control Interno, las Normas de Control Interno, las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información y la guía COBIT (Control Objectives for Information and related Technology), de manera que se extrajeron los aspectos más relevantes a evaluar en los sistemas automatizados con los que cuenta la institución.

Los sistemas a evaluados fueron los que componen en Sistema de Control de Gestión Institucional, que está compuesto por:

- ✓ El Sistema de Pago de Servicios Ambientales (siPSA), módulo de gestión (gePSA).
- ✓ El Sistema de Pago de Servicios Ambientales (siPSA), módulo de información geo referencial (geoPSA).
- ✓ El Sistema de Gestión Administrativa y Financiera (siGAFI).
- ✓ El Sistema de Suministros (SUMI).

Para el diseño de las preguntas a evaluar se consideraron las siguientes cuatro variables por considerarse de alta relevancia para cualquier sistema de información:

- ✓ Alcance: los sistemas de información automatizados deben asegurar razonablemente la recopilación, el procesamiento y el mantenimiento de información sobre el entorno, la institución y su desempeño, así como la comunicación de esa información a las instancias internas y externas que la requieran.
- ✓ Calidad de la información: los sistemas de información deben recopilar, procesar y generar información que responda a la necesidad de los diversos usuarios, con un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo, y teniendo en cuenta los atributos de confiabilidad, oportunidad y utilidad que esa información debe reunir.
- ✓ Calidad de la comunicación: la información debe comunicarse a las instancias pertinentes, en forma y tiempo propicios, con un enfoque de

efectividad y mejoramiento continuo, y utilizando canales y medio que garanticen razonablemente su oportunidad y seguridad.

- ✓ Control de los sistemas de información: deben establecerse, aplicarse y perfeccionarse los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter.

### Grados de cumplimiento

La asignación de la calificación se ha realizado individualmente para cada uno de los sistemas evaluados, promediando cada una de las 4 variables para que tengan un peso de 25% cada una. El valor de cada ítem depende de la cantidad de ítems que componen la variable, de modo que entre más ítems sean por variable menos peso tendrá cada uno dentro del 25%. En cada ítem se asignó un valor numérico para la respuesta obtenida, siguiendo el siguiente criterio:

**Cuadro N°1**  
**Matriz para el análisis de variables**

Nivel de cumplimiento	Rango de interpretación	
	Puntaje	Prioridad
No	0	Alta
Parcial	0,5	Media
Sí	1	Baja

**Fuente:** elaboración propia.

Adicionalmente, se tuvo dos consideraciones especiales; la primera en cuanto la pregunta número cinco, que no cuenta con calificación puesto que es una extensión de la pregunta anterior, y la segunda, se trata de la pregunta, once en la que para obtener el punto completo era necesario que se seleccionaran las tres opciones posibles. Posteriormente por medio de una regla de tres se realizó la conversión del puntaje obtenido por cada variable a una base de 25%, lo cual muestra el resultado por variable. Por último, se sumaron los cuatro resultados de las variables para obtener un resultado por cada sistema de información automatizados.

En cuanto al resultado institucional, se utilizó un promedio simple con las calificaciones de los distintos sistemas. Para esto se utilizó la fórmula:

$$\bar{X}_t = \frac{X_t + X_{t-1} + X_{t-2} + \dots + X_{t-n+1}}{n}$$

$\bar{X}$ = promedio simple	$t$ = periodo
$X$ = puntaje obtenido	$n$ = número de datos

### Método de aplicación

Una vez que se contó con el listado de preguntas esta fue evaluada por la jefatura de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación quien eligió una muestra de personal entre los funcionarios que trabajan directamente con los sistemas a evaluar para que fueran estos quienes completaran la evaluación. Para enviar la herramienta se utilizó el programa *Forms* con el que cuenta el paquete de institucional de Office 365, para que de este modo se restringieran las preguntas únicamente a usuarios institucionales y que para cada una de las respuestas recibidas se pudiera identificar su remitente.

### Información adicional a la autoevaluación

Adicionalmente a lo descrito con anterioridad, se realizó un segunda etapa para la evaluación, la cual no consta en la calificación. La misma etapa consistió en una sesión de la participaron principalmente jefaturas, para que la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC) expusiera todos los avances realizados en la automatización del Programa de Pago de Servicios Ambientales (PPSA) y posteriormente los participantes pudieran indicar cuales eran sus expectativas sobre los sistemas, las inconsistencias que encuentran en el mismo y por último definir prioridades en los módulos pendientes a automatizar. Estas sesiones se llevaron a cabo en el Hotel Bougainvillea, los días 10 y 11 de setiembre de 2018.

Finalmente, paralelo al diseño de la guía de autoevaluación, se realizó una guía de indicadores de gestión específico para evaluar el funcionamiento de la Unidad de Tecnologías de Información y la Comunicación. Este formulario fue entregado a la jefatura de la UTIC para su valoración e incorporación en el Plan de Tecnologías de Información y la Comunicación (PETIC) para el próximo periodo y está disponible en el anexo número dos de este informe.

### Resultados del proceso

## Resultados generales

Los resultados de esta evaluación muestran la percepción general de los usuarios de los sistemas automatizados. El resultado final que se ha obtenido es de un 63,5% de aceptabilidad por parte de los usuarios, lo cual se puede explicar debido a que estos sistemas se encuentran aún en proceso de producción para algunas de sus funcionalidades. En el siguiente cuadro se puede observar de manera individual la calificación que se obtuvo para cada uno de los cuatro sistemas:

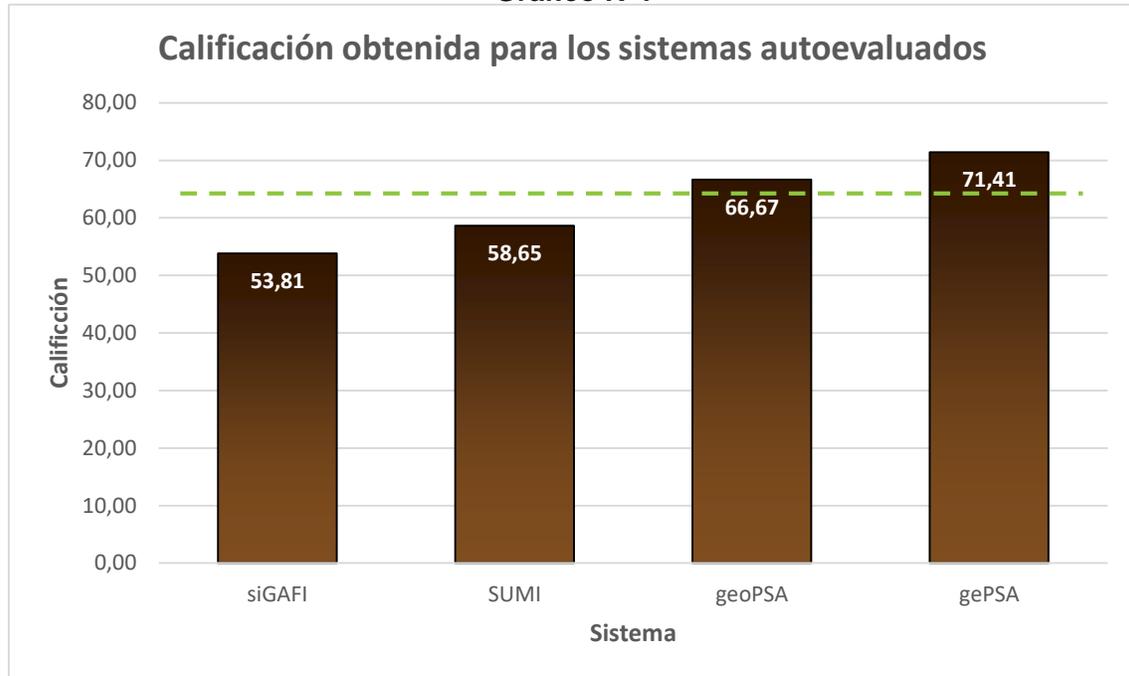
**Cuadro N°2**  
**Resultados de Autoevaluación por Sistema**

Sistema evaluado	Calificación
siPSA (geoPSA)	66,67
siPSA (gePSA)	71,41
siGAFI	53,81
SUMI	58,65
<b>Total SCGI</b>	<b>63,50</b>

**Fuente:** elaboración propia.

De acuerdo al cuadro anterior, se observa como existe una notoria diferencia entre las calificaciones de los sistemas del Programa de pago de Servicios Ambientales (geoPSA y gePSA) que tienen una calificación aceptable, en comparación con los sistemas que se utilizan en labores de apoyo administrativas (siGAFI y SUMI) en los que la calificación obtenida es bastante más baja. La situación descrita es producto de que para el caso del siPSA se ha contado con mayor tiempo de producción y prueba de los módulos mientras que los sistemas administrativos son más jóvenes y aún no han alcanzado la etapa de madurez. En el siguiente grafico se puede apreciar con mayor facilidad lo descrito anteriormente, en donde los geoPSA y gePSA sobrepasan el promedio institucional y SUMI y siGAFI no alcanzan el promedio:

**Gráfico N°1**



**Fuente:** elaboración propia.

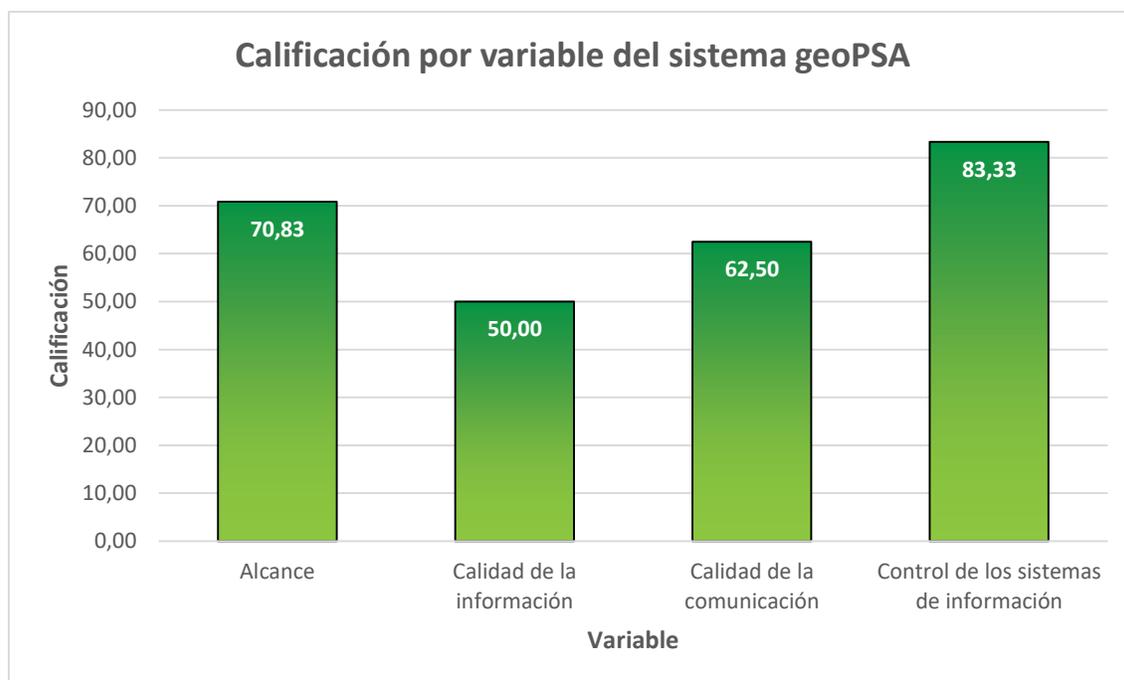
A pesar de que el resultado no sea tan alto como podría haberse esperado este no es preocupante, pues la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación cuenta con personal dedicado a la programación de los sistemas, que se encargan de atender las solicitudes de los usuarios a la brevedad posible para que los sistemas se adecuen cada vez más a las necesidades institucionales. Además, esta es la primera vez en que se realiza una autoevaluación de este tipo a nivel institucional, y se espera que para el próximo periodo se hay mejora en los hallazgos encontrados.

## Resultados de cada sistema

### Resultados siPSA-geoPSA

Para la evaluación del sistema geoPSA se envió el formulario a los ingenieros Víctor Sojo, Eduardo Mesén y Gilmar Navarrete, sin embargo, no se obtuvo la respuesta en tiempo del último, por lo que los resultados que se muestran contemplan únicamente la percepción de los primeros dos, quienes representan a las Oficinas regionales. Este sistema obtuvo una calificación de 66,67%, que se distribuye de la siguiente manera.

Gráfico N°2



Fuente: elaboración propia.

En cuanto al alcance cabe destacar que existe concurrencia en el hecho de que en la percepción de ambas regionales la automatización del sistema ha permitido dinamizar algunas etapas del proceso, así como la recopilación de datos de interés institucional. Sin embargo, aún existe mejorar algunas funcionalidades del mismo para actividades específicas del PPSA, así como recibir capacitación sobre el uso de los mismos y de los nuevos módulos que se continúan desarrollando.

En la calidad de la información se considera que esta es útil, confiable y de utilidad para la gestión de las oficinas regionales. Por otro lado, al no tenerse

conocimiento de otros procesos y sistemas que se utilizan en oficinas centrales se desconoce si existe duplicidad en el ingreso de datos, así como si la información que ingresan al sistema se interrelaciona con otras etapas del proceso, se encuentra disponible a usuarios y si cuenta con criterios de confidencialidad.

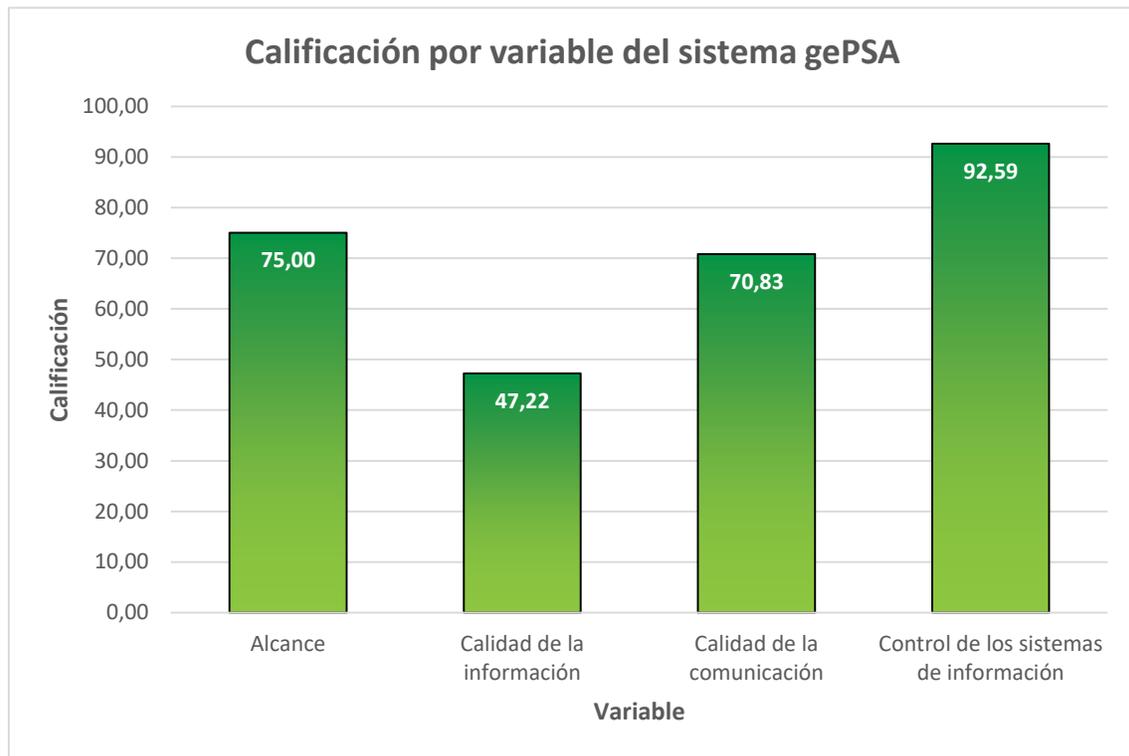
La calidad de la comunicación entre las oficinas regionales y la UTIC es buena, pues en ambos casos se utiliza el canal establecido para realizar reportes de mejora (QApp), sin embargo ambos consideran que podría ser más expedita la comunicación, así como mejorar el hecho de que una vez atendida la solicitud que realizan no tienen un aviso de que el cambio se ha hecho. Otro punto a mejorar en el geoPSA que ha obtenido una respuesta negativa es en cuanto a la generación de informes de utilidad para la rendición de cuentas institucional, pues en la opción de los ingenieros regionales este no ha sido diseñado para tal función.

Por último, el control de los sistemas para el caso específico del geoPSA es la variable que ha obtenido mejor calificación. Este sistema cuenta tanto con los controles de acceso debido como con los diferentes tipos de perfiles para la manipulación de los datos. Además, se disminuye con los errores de ingreso al sistema, aunque el factor humano siempre es susceptible de cometer algún error al ingresar los datos.

### **Resultados siPSA-gePSA**

La evaluación del gePSA es la que requirió de mayor participación por parte de los colaboradores, con un total de nueve colaboradores de tres áreas de la institución (Departamento de Gestión de PSA, Oficinas Regionales y el Departamento de Formalización de Contratos). Este sistema es que obtuvo una mejor calificación en la autoevaluación, con un 71,41, o cual es positivo dado que este se relaciona con la gestión del principal programa de la institución y abarca una mayor cantidad de procesos y usuarios tanto internos como externos. El detalle de la calificación es:

Gráfico N°3



Fuente: elaboración propia.

La variable de alcance en el siPSA es satisfactoria ya que hay acuerdo tanto en que el nuevo sistema ha permitido ingresar y procesar datos de interés para el proceso, como en que se permite ingresar a los mismos posteriormente. En cuanto a la reducción de tiempos también hay una percepción beneficiosa, salvo en cuanto a las oficinas regionales en las que no se percibe de esta mera, pues durante el periodo de recepción el ingeniero debe reingresar toda la información que ya se había subido al sistema para solicitar la cita, y también porque el sistema logra digitalizar el proceso, pero si este no es simplificado el sistema no puede reducir los pasos. Otro aspecto a mejorar se menciona desde la óptica del Departamento de Formalización de Contratos, pues no cuentan con instructivos de uso o desconocen la existencia de los mismos, e indican os ingenieros de oficinas regionales que conocen los instructivos pero que no han recibido una adecuada capacitación.

Se puede apreciar una disminución importante en la calificación obtenida en la variable relativa a la calidad de la información que administra el sistema, por lo que congruentemente es donde más recomendaciones de mejora se han sugerido. Primeramente, se indica que en ocasiones la información que se maneja a por medio del sistema no es congruente con la que se muestra en el sitio web institucional, también que la información que se descarga del mismo no es útil para

realizar informes por sé ya que necesita de una depuración previa del especialista y que en ocasiones ha sucedido que se ingresan datos al sistema y posteriormente estos no se logran visualizar, lo cual implica un reingreso de estos datos.

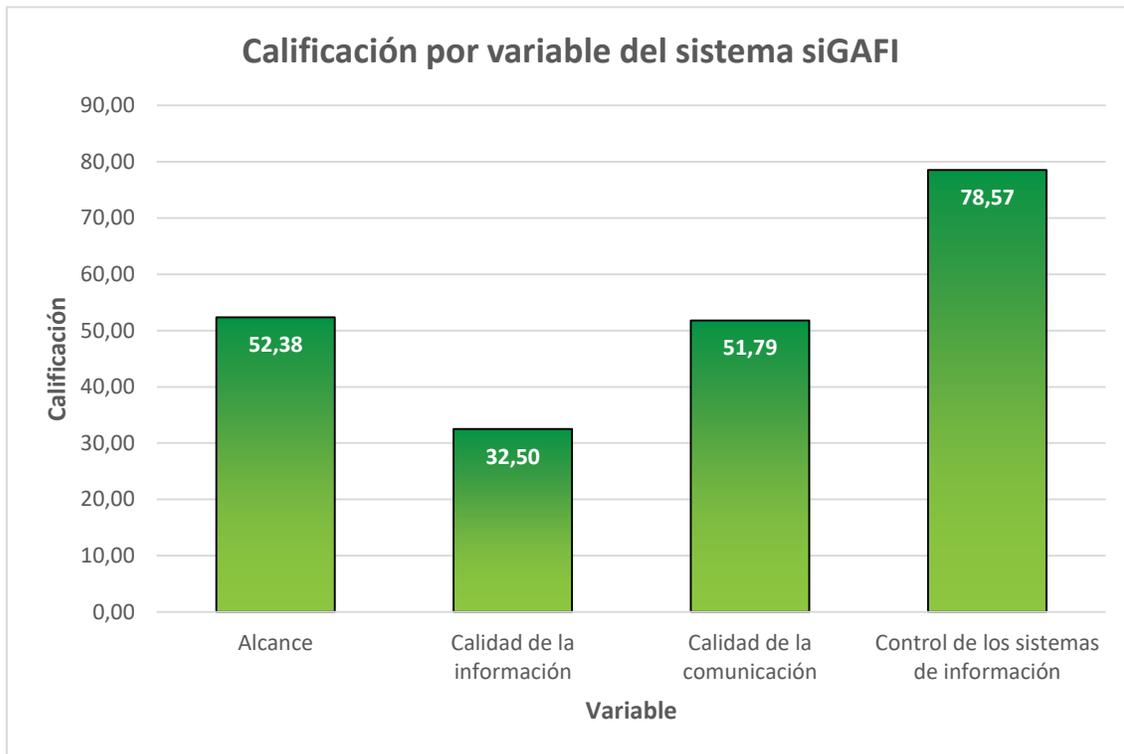
La calidad de la comunicación es de gran importancia para el siPSA, pues en este programa es que se da la mayor interrelación con los clientes internos y externo, y en de sus bases de datos surge gran cantidad de información que es utilizada para la generación de reportes institucionales y por ende la toma de decisiones de los jerarcas. A pesar de esto, hay identificadas falencias que merecen ser atendidas, como por ejemplo que únicamente se han automatizado procesos del PPSA, pero se han dejado de lado otras áreas como la de convenios especiales y créditos forestales y otras de apoyo como el módulo para modificación y finiquito de contratos (MODICOM). Por último, es necesario que el Departamento de Formalización de Contratos conozca sobre el proceso de solicitud de ajustes al sistema, pues a la fecha no han utilizado QApp, que es el canal establecido para la atención de estas solicitudes.

La variable con mayor calificación obtenida en el siPSA es la de control de los sistemas de información, que ha alcanzado un 92,59. Es evidente que existen controles de seguridad que generan confianza en los usuarios internos y la única posibilidad que se visualiza para que exista errores en el ingreso de la información es que sean los mismos funcionarios quienes se equivoquen al momento de ingresarla, que es un factor que siempre estará presente y que ningún sistema puede eliminar totalmente.

### Resultados siGAFI

En este sistema se contó con la mayor participación de áreas institucionales de los cuatro sistemas que fueron evaluados, las cuales fueron el Departamento de Crédito Forestal, la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales, el Departamento Financiero-Contable y la Unidad de Adquisiciones de Proyectos Especiales. Este sistema fue el que tuvo la peor calificación con un 53,81, el cual se debe a una mala calificación general que se ve acentuada en la calificación de la calidad de la información se, lo cual bajó considerablemente el promedio obtenido. El detalle de las calificaciones es el siguiente:

**Gráfico N°4**



**Fuente:** elaboración propia.

Para la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales el alcance de este sistema no ha sido bueno porque se debe disponer de tablas de Excel como las utilizadas antes del sistema, por lo que representa un trabajo adicional al que ya se hace, el sistema de presupuestos no le permite ingresar a datos ingresados anteriormente, no le ha permitido disminuir el tiempo de las gestiones realizadas ni aumentar el volumen de trabajo y desconoce que existan instructivos de uso del mismo. Por otro lado, la encargada de la Unidad de Adquisiciones de Proyectos Especiales considera que no tiene acceso a la información ingresada y que en lugar de disminuir el tiempo de trabajo este aumento hasta tres veces el que se requiera antes debido a que se realizan más etapas para hacer lo mismo que se hacía anteriormente. Si bien es cierto algunos funcionarios afirman conocer la existencia de los instructivos de uso, otros han indicado lo contrario, así como que no han recibido la adecuada explicación de los sistemas.

Como se mencionó anteriormente, la calidad e la información es la variable con peor calificación de las cuatro, y en este caso, la que peor calificación obtuvo de los cuatro sistemas evaluados. La información aún no se considera confiable puesto que en ocasiones no se mantiene y hay que reingresarla, puede ser que los montos para certificaciones de pago no coincidan con los montos presupuestados y aun el Departamento Financiero-Contable aún está en fase de estandarización de

la información. Además, la mayoría de las áreas han concordado en que esta información no es utilizada para la toma de decisiones, desconocen si existe una duplicidad en el ingreso de la información al sistema y también la existencia de instructivos de uso.

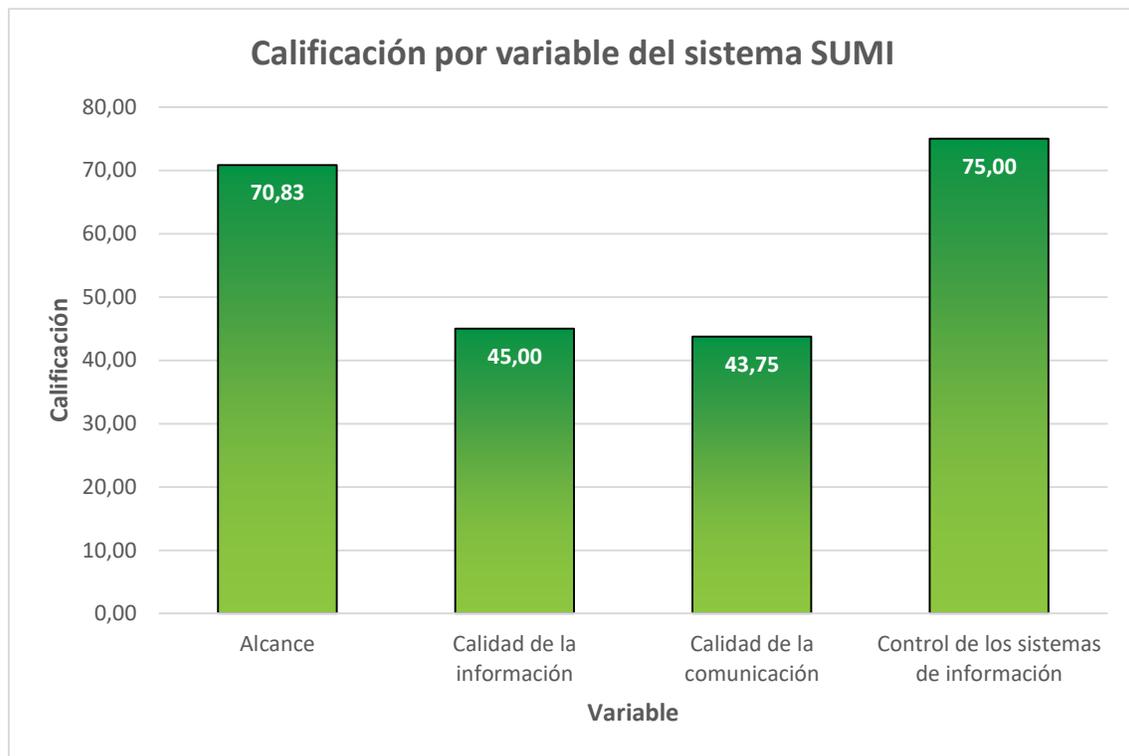
El único ítem que obtuvo respuesta positiva de la mayoría de funcionarios es en la calidad de la información es que la información que genera el sistema es de utilidad para la generación de reportes. En cuanto a las falencias se tiene que en algunos casos se desconoce si el sistema genera reportes o de si existe una interrelación del sistema con otros de los sistemas institucionales y se desconoce de la existencia de QApp como medio oficial para hacer reportes o solicitudes de mejora del sistema, lo cual ocasionó que se obtuvieran respuestas negativas.

Por último, el control de los sistemas de información. Al igual que en los sistemas mencionados anteriormente esta fue la variable con mejor calificación. Todos los funcionarios afirman que el sistema tiene controles de acceso y tipos de perfiles para ingresar y ver la información. De igual modo, la mayoría consideran que sí se disminuye los errores en el registro de datos, aunque se podrían agregar alarmas en casos en que haya una inconsistencia.

## Resultados SUMI

En la evaluación de este último sistema participo únicamente el personal del departamento admirativo, pues su manejo se restringe a esta área, lo cual genera que cada respuesta afecte mucho en el resultado general. La calificación que se obtuvo es de 58,65 y se distribuye de la siguiente manera:

**Gráfico N°5**



**Fuente:** elaboración propia.

El alcance se considera bueno pues resulta ingresar datos funcionales, acceder a la misma una vez que se ha registrado, ha disminuido el tiempo en que se tramitan los suministros desde el momento en que el usuario hace la solicitud y por aumentar el volumen de trabajo en menos tiempo y con menos personal, pues solo se requiere de un encargado de suministros. El único punto a mejorar es que se conocen los instructivos es necesario que estos sean explicados a los funcionarios en las funciones en que aún no se ha hecho y realizar un refrescamiento general del sistema.

La calidad de la información tiene una disminución con respecto de la variable anterior. Si bien es cierto la información registrada es confiable, ha sucedido en ocasiones que algunos movimientos de bienes quedan flotantes y esto afecta la veracidad de los inventarios hasta que la información se actualice. Esta información es de utilidad para la jefatura del área para la toma de decisiones sobre la compra y resguardo de los suministros institucionales, como se mencionó anteriormente, esto depende de que no haya movimientos flotantes a la hora de analizar la información.

En cuanto a la calidad comunicación tampoco se ha obtenido un buen resultado. Si bien es cierto este sistema permite que todos los funcionarios realicen

consultas o pidan suministros, este no genera informes que sean de utilidad para la toma de decisiones. Además, por ahora este sistema no se encuentra relacionado con otros sistemas internos de la institución, ya que la información solamente se manipula por la unidad de proveeduría y servicios generales y en ambos casos, nunca se ha utilizado el módulo QApp para realizar solicitudes de ajuste al mismo.

Los controles del sistema han obtenido la calificación más alta de las cuatro variables, pues este sistema cuenta con controles de acceso y roles asignados para todo el proceso de solicitud de suministros (solicitud, aprobación de jefatura y doble aprobación por parte de la unidad de técnica). El único punto a mejorar en este aspecto es que aún no ha permitido reducir el error humano a la hora de ingresar los datos, pues aun permite el ingreso de datos que posteriormente el sistema no valida.

## Conclusiones

- ✓ Si bien es cierto la autoevaluación se realizó sobre los cuatro sistemas que se encuentran automatizados a la fecha, para poder tener una perspectiva total de los mismos es necesario que se termine con la automatización de los módulos pendientes (como MONOTI y MODICOM). Del mismo modo, es necesario que se incluya en el plan de automatización los procesos relativos tanto a otras áreas sustantivas de la institución como convenios especiales, crédito forestal y el Programa de Plantaciones de Aprovechamiento Forestal, como en procesos de apoyo institucional (como solicitud de soporte y recursos humanos).
- ✓ La calificación general de la autoevaluación fue 63,50. Esta calificación se ha tomado basándose en la primera etapa del proceso, la cual toma en cuenta la percepción que tienen los usuarios directos de los sistemas automatizados.
- ✓ Los sistemas que obtuvieron una mejor calificación fueron los dos relativos al siPSA (gePSA y gepPSA). Por otro lado, los que obtuvieron peor calificación fueron SUMI y siGAFI. Esta situación se puede explicar con que justamente fue el siPSA el sistema al que más tiempo se le ha dedicado para su automatización.
- ✓ A nivel de componentes existe una percepción homogénea en cuanto a los más óptimos y los más deficientes. El componente que obtuvo mejor calificación en los cuatro sistemas evaluados fue el de *Control de los sistemas de información*, seguido del componente *Alcance*. Por el contrario, el componente con una peor calificación fue el de *Calidad de la información* y en penúltimo lugar el de *Calidad de la comunicación*.
- ✓ Según los acuerdos tomados en el taller realizado con las jefaturas de la institución, se ha acordado que la prioridad para la UTIC debe ser finalizar la automatización del siPSA (mejoras a realizar y producción de módulos pendientes). Hasta una vez que se finalice con este sistema se destinarán recursos a automatizar otros sistemas de soporte y de otros procesos sustantivos de la institución.
- ✓ Muy pocos de los funcionarios de la institución conocen si existe duplicidad en el ingreso de información a los sistemas. Esta situación se debe en parte a que se tiene poco conocimiento de las funciones que

realizan compañeros de otras áreas, y en otra parte porque en la opinión de los funcionarios la UTIC debe refrescar el uso de los instructivos.

- ✓ El único de los sistemas automatizados en el que los usuarios afirmaron que había mejorado el tiempo de respuesta y a la vez permitido aumentar el volumen de trabajo ha sido en SUMI. Respecto a los tres sistemas restantes se concuerda en que para que el sistema mejore los tiempos es necesario que primero se mejore el proceso sobre el que este se estructura, ya que de otro modo únicamente digitalizan datos.
- ✓ Según los acuerdos tomados en la sesión llevada en Hotel Bougainvillea la prioridad para la UTIC debe ser enfocarse en culminar la automatización de los sistemas relativos al PPSA. Posteriormente se debe continuar con los demás programas sustantivos. Sin embargo, en el caso del sistema para gestión de recurso humano se ha realizado una contratación privada para obtener un sistema desarrollado por un tercero.
- ✓ Algunos de los beneficios identificados para siGAFI han sido la disminución del error de digitalización, los tiempos de espera, disponibilidad de información en tiempo real, reducción de papel, manejo de la información presupuestaria.
- ✓ En cuanto a los beneficios del siPSA se puede encontrar que ha permitido el ingreso de más solicitudes en el mismo tiempo, permite dar seguimiento de cada proyecto, se han reducido tiempos, mayor facilidad para los beneficiarios, los usuarios del sistema digitan menor cantidad de datos porque se tiene mucha información que solo requiere seleccionarse, se puede ver la trazabilidad de un expediente y quiénes intervienen en el proceso y permite verificar procesos entre el área de gestión y reducción de errores por digitalización de datos.
- ✓ SUMI también ha generado beneficios, en los cuales están la disminución de impresos de papel, facilidad para incluir datos, facilidad de acceso, la posibilidad de solicitar suministros desde cualquier Dependencia u Oficina Regional y muy importante; la disposición de datos sobre consumo, entradas y salidas de suministros entre otros para la toma de decisiones.

---

Elaborado

---

Revisado

---

Aprobado

## Anexos

### Anexo 1: formulario de autoevaluación

<b>1. ¿El sistema le permite el registro y procesamiento de datos de interés para su proceso?</b>
En caso de que su respuesta no sea positiva, seleccione la opción "Otras", indique si la respuesta es "NO" o "PARCIAL" y su justificación.
( ) Sí ( ) No. Amplíe: _____ ( ) Parcial. Amplíe: _____
<b>2. ¿El sistema le permite acceder a datos e información almacenados y procesados?</b>
En caso de que su respuesta no sea positiva, seleccione la opción "Otras", indique si la respuesta es "NO" o "PARCIAL" y su justificación.
( ) Sí ( ) No. Amplíe: _____ ( ) Parcial. Amplíe: _____
<b>3. ¿El sistema automatizado disminuyó tiempo en la gestión institucional?</b>
En caso de que su respuesta no sea positiva, seleccione la opción "Otras", indique si la respuesta es "NO" o "PARCIAL" y su justificación.
( ) Sí ( ) No. Amplíe: _____ ( ) Parcial. Amplíe: _____
<b>4. ¿El sistema automatizado ha permitido aumentar el volumen de gestión manteniendo la misma cantidad de recurso humano?</b>
En caso de que su respuesta no sea positiva, seleccione la opción "Otras", indique si la respuesta es "NO" o "PARCIAL" y su justificación.
( ) Sí ( ) No. Amplíe: _____ ( ) Parcial. Amplíe: _____
<b>5. Si en la pregunta anterior marcó la opción "Sí", por favor cite 3 beneficios que considere que el sistema ha facilitado en la automatización de su proceso.</b>
En caso de que su respuesta no sea positiva, seleccione la opción "Otras", indique si la respuesta es "NO" o "PARCIAL" y su justificación.
( ) Sí ( ) No. Amplíe: _____ ( ) Parcial. Amplíe: _____

<b>6. ¿Se le ha comunicado sobre la disponibilidad de instructivos/manuales que faciliten el uso del sistema?</b>
En caso de que su respuesta no sea positiva, seleccione la opción "Otras", indique si la respuesta es "NO" o "PARCIAL" y su justificación.
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No. Amplíe: _____ <input type="checkbox"/> Parcial. Amplíe: _____
<b>7. ¿Ha recibido algún tipo de explicación o entrenamiento de la funcionalidad del sistema?</b>
En caso de que su respuesta no sea positiva, seleccione la opción "Otras", indique si la respuesta es "NO" o "PARCIAL" y su justificación.
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No. Amplíe: _____ <input type="checkbox"/> Parcial. Amplíe: _____
<b>8. ¿La información generada por el sistema es confiable y de utilidad para sus funciones?</b>
En caso de que su respuesta no sea positiva, seleccione la opción "Otras", indique si la respuesta es "NO" o "PARCIAL" y su justificación.
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No. Amplíe: _____ <input type="checkbox"/> Parcial. Amplíe: _____
<b>9. ¿La información generada por el sistema sirve como insumo para la toma de decisiones?</b>
En caso de que su respuesta no sea positiva, seleccione la opción "Otras", indique si la respuesta es "NO" o "PARCIAL" y su justificación.
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No. Amplíe: _____ <input type="checkbox"/> Parcial. Amplíe: _____
<b>10. ¿Conoce si existe duplicidad en el ingreso de datos en los sistemas automatizados? Ej: ingresar la cédula en varias etapas del proceso.</b>
En caso de que su respuesta sea positiva, seleccione la opción "Otras" e indique cuáles datos se ingresan más de una vez.
<input type="checkbox"/> Sí. Amplíe: _____ <input type="checkbox"/> No.
<b>11. Considera que la información gestionada por el sistema es:</b>
Puede seleccionar más de una opción. En caso de que desee ampliar sus respuestas, puede realizarlo en el espacio "Otras".
<input type="checkbox"/> Interrelacionada (se relaciona con otros procesos y áreas) <input type="checkbox"/> Disponible (puede ser accesada desde cualquier lugar y dispositivo por usted y por otros usuarios)

- Confidencial (los datos sensibles son de acceso restringido, por lo que no son disponibles al público)
- Otras

**12. ¿El sistema que utiliza le permite a otros funcionarios realizar consultas o reportes?**

En caso de que su respuesta no sea positiva, seleccione la opción "Otras", indique si la respuesta es "NO" o "PARCIAL" y su justificación.

- Sí
- No. Amplíe: \_\_\_\_\_
- Parcial. Amplíe: \_\_\_\_\_

**13. ¿Existe interrelación entre el sistema que utiliza con otros de los sistemas institucionales (tanto sustantivos como de apoyo)?**

En caso de que su respuesta no sea positiva, seleccione la opción "Otras", indique si la respuesta es "NO" o "PARCIAL" y su justificación.

- Sí
- No. Amplíe: \_\_\_\_\_
- Parcial. Amplíe: \_\_\_\_\_

**14. ¿La información que genera el sistema sirve como insumo para la rendición de cuentas institucional?**

En caso de que su respuesta no sea positiva, seleccione la opción "Otras", indique si la respuesta es "NO" o "PARCIAL" y su justificación.

- Sí
- No. Amplíe: \_\_\_\_\_
- Parcial. Amplíe: \_\_\_\_\_

**15. ¿Ha utilizado el canal de comunicación establecido por la UTIC, conocido como QApp, para hacer solicitudes de nuevos requerimientos, ajustes y reportes de inconsistencias?**

Esta pregunta es solo válida para usuarios del siPSA, en caso contrario por favor pase a la pregunta 16.

En caso de que su respuesta no sea positiva, seleccione la opción "Otras", indique si la respuesta es "NO" o "PARCIAL" y su justificación.

- Sí
- No. Amplíe: \_\_\_\_\_
- Parcial. Amplíe: \_\_\_\_\_

**16. ¿El sistema que utiliza cuenta con controles de acceso?**

En caso de que su respuesta no sea positiva, seleccione la opción "Otras", indique si la respuesta es "NO" o "PARCIAL" y su justificación.

- Sí
- No. Amplíe: \_\_\_\_\_
- Parcial. Amplíe: \_\_\_\_\_

**17. ¿El sistema cuenta con accesos por perfil o roles para la gestión de los datos?**

En caso de que su respuesta no sea positiva, seleccione la opción "Otras", indique si la respuesta es "NO" o "PARCIAL" y su justificación.

- Sí
- No. Amplíe: \_\_\_\_\_
- Parcial. Amplíe: \_\_\_\_\_

**18. ¿Considera que el sistema disminuye los errores en el registro de datos?**

En caso de que su respuesta no sea positiva, seleccione la opción "Otras", indique si la respuesta es "NO" o "PARCIAL" y su justificación.

- Sí
- No. Amplíe: \_\_\_\_\_
- Parcial. Amplíe: \_\_\_\_\_

## Anexo 2: formulario de evaluación para la UTIC

Preguntas para personal de la UTIC		Ítems obtenidos de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República
Número	Ítem	Respuesta
1	¿Se han definido las funciones, y permisos de acceso al personal a cargo de las labores de implementación y mantenimiento de software?	
2	¿Se han realizado acciones para garantizar la integridad de datos y programas en los procesos de conversión y migración? (de un sistema a otro)	
3	¿Se han definido criterios para determinar la procedencia de cambios y accesos de emergencia al software y datos?	
	¿Se realizan evaluaciones o mediciones, de los resultados de esos cambios y accesos?	
4	¿Existen un plan o política institucional de transferencia tecnológica que minimice la dependencia de la organización respecto de terceros contratados para la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica?	
5	¿Existen los procedimientos y las responsabilidades asociados con la operación de la plataforma?	
6	¿Se evalúa con frecuencia la disponibilidad, desempeño y uso de la plataforma?	
7	¿Se cuenta con un registro de las fallas de la plataforma?	
8	¿Existe un plan de adquisición de recursos de TI tomando en cuenta la obsolescencia de la plataforma, contingencias, y tendencias tecnológicas?	
9	¿Se brinda el soporte requerido a los equipos principales y periféricos?	
10	¿Se realizan rutinas de respaldo de la información?	
11	¿Se custodian los medios de respaldo en ambientes adecuados?	
12	¿Se controla el acceso a los medios de respaldo?	

13	¿La frecuencia con que se realizan los respaldos garantiza que la mayor cantidad de datos estén resguardados?	
14	¿En caso de una contingencia la información respaldada es de fácil acceso?	
15	¿Existen controles de passwords para el ingreso a sistemas? (tanto para clientes como para el usuario externo)	
16	¿Se cuenta con un firewall para proteger el acceso a sistemas y la información resguardada? Firewall: programa informático que controla el acceso de una computadora a la red y de elementos de la red a la computadora, por motivos de seguridad	
17	¿Los sistemas informáticos cubren todos los procesos sustantivos de la institución?	
18	¿Los sistemas o módulos utilizados generan impacto en la comunidad? (usuarios, regente, cliente, etc.)	
19	Número de solicitudes de cambios a los sistemas actuales	
20	Número de solicitudes de cambio o desarrollo en espera de atención	
21	Hay estudios de Relación de recursos asignados a mantenimiento vs. Desarrollo	
22	Número de fraudes mediante tecnología de información	
23	Número de reclamos de clientes derivados de diferencias en los registros	
24	Número de accesos no autorizados a los sistemas de información	
25	Nivel de aprovechamiento de la tecnología existente en la empresa	
26	Los proyectos tecnológicos se terminan en el tiempo estimado?	
27	La información en sistemas contables soportados por tecnología de información es registrada en el periodo que le corresponde?	