



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

# **AUDITORÍA INTERNA UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA**

## **INFORME FINAL**

### **ESTUDIO SOBRE GESTIÓN DE LA UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO EN EL PROCESO DE SUSTITUCIÓN DE HARDWARE (*DISCO DURO, PANTALLAS E IMPRESORAS*) EN LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA UNED**

**ACE-007-2021**

**2022**



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

## Contenido

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1. INTRODUCCIÓN.....	4
1.1 Origen.....	4
1.2 Objetivos.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos .....	4
1.3 Alcance del estudio .....	5
1.4 Estudio realizado de acuerdo con la Normativa .....	5
1.5 Comunicación preliminar de los resultados de la Auditoría y Conferencia Final .....	5
1.6 Deberes en el trámite de informes y plazos que se deben observar .....	5
1.7 Limitaciones y antecedentes .....	7
2. RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	9
2.1 Oportunidad de mejora en los procesos de cambio de componentes (discos duros, pantallas e impresoras) y emisión del criterio técnico de la UST para dar de “baja” un activo. ....	9
2.2 Manual de Procedimientos de Gestión en TI de la UNED no incluye el tema en estudio.....	14
2.3 Documento “Procedimiento Atención de Soporte Técnico PUNED DTIC- UST 01”, incompleto y sin formalizar .....	16
2.4 Valoración de riesgos de la UST omite analizar el tema objeto de estudio	19
2.5 Manual o Guía de la plataforma “OSTicket” para soporte técnico y usuario final sin formalizarse.....	21
2.6 Autoevaluación de la UST no incluye el tema objeto de estudio .....	23
3. CONCLUSIONES .....	26
4. RECOMENDACIONES .....	28
5 Anexos .....	30



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

## **ESTUDIO SOBRE GESTIÓN DE LA UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO EN EL PROCESO DE SUSTITUCIÓN DE HARDWARE (*DISCO DURO, PANTALLAS E IMPRESORAS*) EN LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA UNED**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

De conformidad con el Plan de Trabajo, la Auditoría Interna evalúa la gestión que realiza la Unidad de Soporte Técnico, en adelante UST, instancia que pertenece a la Dirección de Tecnología, Información y Comunicaciones (DTIC) durante el primer semestre del 2021.

La revisión consiste en verificar si el proceso de sustitución e instalación de hardware (*discos duros, pantallas e impresoras*) se efectúa según la normativa interna, si se cumple el control interno institucional y si la “baja” de activos se respalda en criterios técnicos y en disposiciones del Consejo de Rectoría o Consejo Universitario.

Sobre el particular se determina que los procesos para el cambio de componentes de los equipos informáticos (*discos duros, pantallas e impresoras*) están sin documentar. El procedimiento que ejecuta actualmente el personal de la UST para dar de “baja” un activo, se aparta de lo normado en el Reglamento y en el Manual de Procedimientos.

Los requerimientos o requisitos mínimos a considerar para emitir el criterio técnico que sirve para dar de “baja” un activo tampoco se incluyen en el Manual de Procedimientos.

El Procedimiento que se utiliza para la Atención de Soporte Técnico (PUNED DTIC-UST-01” es una propuesta y carece del acompañamiento técnico del Centro de Planificación y Programación Institucional (CPPI) y no está aprobado por el Director de la DTIC o por el Consejo de Rectoría. La misma situación presenta la “Guía de Usuario Tiquetes Unidad de Soporte Técnico V.1.0” de la plataforma “OSticket”, además, no se ajusta a los lineamientos definidos a lo interno de la UNED para la conformación de documentación, según la Guía respectiva que emite el CPPI.

Producto de las deficiencias de control e incumplimientos detectados se emiten las recomendaciones que constan en el capítulo 4 del presente Informe.



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

## INFORME FINAL No. ACE-007-2021 (Al contestar refiérase a este número)

# ESTUDIO SOBRE GESTIÓN DE LA UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO EN EL PROCESO DE SUSTITUCIÓN DE HARDWARE (*DISCO DURO, PANTALLAS E IMPRESORAS*) EN LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA UNED

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Origen

El estudio corresponde a la función propia de la Auditoría Interna en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo, período 2021.

### 1.2 Objetivos

#### Objetivo General

Verificar si la Unidad de Soporte Técnico ejecuta el proceso de sustitución e instalación de hardware (*discos duros, pantallas e impresoras*), de acuerdo con lo establecido en la normativa interna (Manual de procedimientos de gestión en TI de la UNED, Manual de procedimientos del proceso financiero de la UNED).

#### Objetivos Específicos

- 1- Verificar si el proceso de sustitución e instalación de hardware (*discos duros, pantallas e impresoras*) en los equipos de cómputo cumple con el control interno institucional.
- 2- Evaluar si el proceso realizado por la UST para la baja de equipos se fundamenta en criterio técnico y en disposiciones emitidas formalmente por Autoridad Superior (Consejo de Rectoría, Consejo Universitario).



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

- 3- Verificar si los procesos de adquisición de discos duros, pantallas, impresoras e insumos y la aplicación de garantías que realiza la UST, se ejecutan de conformidad con lo establecido en la normativa institucional.

### 1.3 Alcance del estudio

Primer semestre del 2021, ampliándose en los casos que se considere necesario.

### 1.4 Estudio realizado de acuerdo con la Normativa

La auditoría se realiza en cumplimiento de las normas, leyes y reglamentos que rigen los procedimientos de la Auditoría Interna en el Sector Público; además, de conformidad con las “Normas Generales de Auditoría para el Sector Público” (R-DC-064- 2014), publicada en la Gaceta N° 184 del 25 de setiembre de 2014.

### 1.5 Comunicación preliminar de los resultados de la Auditoría y Conferencia Final

El Director de la DTIC mediante oficio DTIC-2022-44 del 31 de marzo del 2022 informó que acepta todas las recomendaciones y definió el plazo de implementación, manifestando lo siguiente:

*Del informe citado las 5 recomendaciones (4.1, 4.2, 4.3, 4.4 y 4.5) vienen dirigidas a mi persona y hemos procedido a realizar el análisis de cada una, concluyendo que se dan por aceptadas las 5 recomendaciones y no es necesario la conferencia final, aprovecho para indicarle el plazo de implementación de cada una*

### 1.6 Deberes en el trámite de informes y plazos que se deben observar

#### **“ARTÍCULO 36.- Informes dirigidos a los titulares subordinados**

*Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:*

- a) *El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe,*



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

*ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.*

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

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

### **“ARTÍCULO 39.-Causales de responsabilidad administrativa**

*El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios. El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable. Asimismo, cabrá responsabilidad administrativa contra el jerarca que injustificadamente no asigne los recursos a la auditoría interna en los términos del artículo 27 de esta Ley. Igualmente, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna, sin perjuicio*



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED  
UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

*de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente. El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos también incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, por obstaculizar o retrasar el cumplimiento de las potestades del auditor, el subauditor y los demás funcionarios de la auditoría interna, establecidas en esta Ley. Cuando se trate de actos u omisiones de órganos colegiados, la responsabilidad será atribuida a todos sus integrantes, salvo que conste, de manera expresa, el voto negativo”*

## 1.7 Limitaciones y antecedentes

La Unidad de Soporte Técnico, en adelante UST, durante la ejecución del estudio de campo posee 9 funcionarios, la Coordinación es realizada por el director de la DTIC como recargo. Esta Unidad tiene como objetivo “*Gestionar la atención de los requerimientos e incidentes de los diversos usuarios en relación con el mantenimiento de equipo de cómputo, tabletas y programas base que permitan a los usuarios mejores condiciones que favorezcan el desempeño de sus labores*”, según lo establecido en el acuerdo del Consejo Universitario tomado en sesión No. 2862-2021, Art. II, inciso 6) celebrada el 28 de junio del 2021.

Además, las funciones definidas en el mencionado acuerdo del Consejo Universitario establecen lo siguiente:

(...)

1. *Establecer, actualizar y administrar un plan de soporte preventivo y correctivo para el equipo de cómputo y tabletas.*
2. *Configurar e instalar el equipo de cómputo, tabletas y programas base o especializados.*
3. *Asesorar en la adquisición de equipo de cómputo, tabletas y programas base.*
4. *Atender los incidentes en materia de equipo de cómputo, tabletas y programas base o especializados”.*

Según lo externado por el director de la DTIC mediante el oficio DTIC-2021-374 del 24 de noviembre del 2021, existe una exclusión para cambio y compra de equipo, a saber:

(...)



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

*“En lo que respecta a impresoras, se aclara que la DTIC no compra impresoras ni insumos para impresoras como tinta, salvo casos excepcionales en que la impresora esté en garantía y sea tan nueva que Almacén General no tenga existencia de tóner y se requiera para realizar pruebas por parte de la DTIC. En este sentido la DTIC se encarga de cambiar partes de impresora (repuestos consumibles: fusor, cilindro, rodillos de papel, unidades de revelado, entre otros) que presenten desgaste por uso normal y también puede asesorar en lo que respecta a especificaciones técnicas para compra de impresoras. En lo que respecta a pantallas, la DTIC realiza reemplazo del LCD de las pantallas de las portátiles.” (El subrayado no es del original).*





Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED  
UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

## 2. RESULTADOS DEL ESTUDIO

### 2.1 Oportunidad de mejora en los procesos de cambio de componentes (*discos duros, pantallas e impresoras*) y emisión del criterio técnico de la UST para dar de “baja” un activo.

La gestión o procedimiento realizado por el personal de la UST para la sustitución de un componente (*discos duros, pantallas e impresoras*) está sin documentar. El director de la DTIC con el oficio DTIC-2021-374 del 24 de noviembre del 2021, señala sobre esta condición lo siguiente:

(...)  
*“...A pesar de no estar documentado de manera formal, actualmente las personas funcionarias de la UST realizan las siguientes actividades, cuando atienden un tiquete que implica cambio de discos duros, reemplazo del LCD de las pantallas de las portátiles, o cambio de repuestos consumibles.” ... (El subrayado no es del original)*

Además, uno de los técnicos especializados en diagnóstico y reparación de impresoras, mediante entrevista N.1 aplicada el 1 de diciembre del 2021, menciona que no están documentadas sus actividades:

(...)  
*“1- ¿Cuál es el proceso que realiza cuando se atiende una solicitud de soporte técnico de un funcionario por problemas con algún equipo de cómputo o impresoras?*  
*R/El proceso no está documentado pero las gestiones que se realizan son las siguientes:” ... (El subrayado no es del original).*

La UST efectúa otro proceso que corresponde a la conformación o emisión del criterio técnico para dar de “baja” un activo tecnológico. De igual forma, este proceso está sin documentar y se realiza de manera distinta a lo normado en el Reglamento y Procedimientos oficiales denominados “*Responsabilidad de los funcionarios de la UNED en relación con los activos asignados a su cargo en forma temporal o permanente*” y “*Manual de Procedimientos del Proceso Financiero de la UNED*”.

El director de la DTIC con el oficio DTIC-2021-374 del 24 de noviembre del 2021, señala sobre esta condición lo siguiente:



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

(...)

“A pesar de no estar documentado de manera formal, actualmente las personas funcionarias de la UST realizan las siguientes actividades, cuando se le da de baja a algún equipo de cómputo, y esto será considerado en la propuesta del procedimiento de la UST (PUNED DTIC-UST 01) que se estará revisando con el CPPI para el 2022:

a. Se realiza por parte del funcionario un tiquete en la plataforma OSTicket.

b. El técnico asignado de la UST contacta al usuario y procede con la revisión del equipo indicado.

c. El técnico brinda el criterio respectivo del problema que presenta el equipo y verifica el nivel de depreciación que presenta el mismo en el sistema de Activos Fijos del AS 400, se cotiza a los proveedores las partes dañadas del equipo para así el técnico pueda evaluar la factibilidad y determinar si es rentable realizar la reparación respectiva o descartar el equipo.

d. Si el técnico asignado determina que no es viable para la institución reparar el equipo, comunica al usuario mediante la plataforma de OSTicket las fallas que presenta el activo y que se procederá a realizar el descarte del mismo, así como también adjunta el documento de la información detallada del registro del activo, información generada del sistema de activos fijos del AS 400, como comprobante para el usuario y cierra el tiquete en la plataforma.

e. El técnico asignado entrega a la persona de la UST encargada de custodiar los equipos que van para descarte, para que proceda a enviar el mismo hacia Almacén General para iniciar el proceso de descargo, esta entrega se realiza mediante un oficio firmado y con sello de la DTIC por el cual se documenta cada uno de los equipos que se entregan con su respectivo activo, así como equipos que no cuentan con número de activo y esta instancia en conjunto con la Oficina de Contabilidad realizan una serie de acciones para llevar a cabo el proceso como tal. (El subrayado no es del original)



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

La UST posee un contenedor donde se custodian los activos que serán enviados al Almacén para desecho (**Ver Anexo N.1**). Estos equipos son trasladados mediante oficio, en este caso el DTIC-2021-430 del 8 de noviembre del 2021 emitido por el director de la DTIC y dirigido al jefe de Almacén General, sobre “*Reporte de activos, cajones (case) y otros, para ser enviados a acta de destrucción*”, le indica:

(...)

*“Los siguientes equipos, repuestos y otros, han sido diagnosticados debidamente y serán enviados a acta de destrucción ya que no tienen reparación y/o están desactualizados”. (El subrayado no es del original)*

Las condiciones descritas anteriormente difieren de lo establecido en el artículo No. 15 inciso a) de La Ley General de Control Interno No 8292 y de las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) emitidas por la Contraloría General de la República; el Manual de Procedimientos del Proceso Financiero de la UNED, aprobado por el Consejo de Rectoría en sesión No.1979-2018, Artículo V, inciso 4), celebrada el 19 de marzo del 2018 y el Reglamento vigente sobre “*Responsabilidad de los funcionarios de la uned en relación con los activos asignados a su cargo en forma temporal o permanente*”, aprobado por el Consejo Universitario en sesión N.º 484, acuerdo N.º 654 del 15 de marzo de 1984, que establecen, respectivamente:

(...)

*“Artículo 15. —Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

*a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.*

### **Manual de Procedimientos del Proceso Financiero de la UNED**

...

*“En cuanto a dar de baja, destruir y/o desechar un activo institucional*

*1. Almacén General es el responsable de tramitar la destrucción y desecho de activos fijos.*



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

2. Conforme a las características que sufra el bien, se aplicaran los siguientes mecanismos de exclusión o baja: por deterioro, desuso, donación, permuta, venta, o destrucción.

3. La solicitud deber ser presentada mediante oficio por parte de ..... y con el Visto bueno respectivo de la Vicerrectoría ejecutiva.

Toda instancia o funcionario de la institución que solicite la baja de activos con características de deterioro, desuso, donación, permuta, venta, o destrucción deberá:

a. Solicitar ante la instancia técnica correspondiente el criterio respectivo, de la siguiente manera:

i. Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación: todos los activos tecnológicos que se pretenda dar de baja, y estimará si efectivamente dicho activo se categoriza como deteriorado, dañado o bien se le puede continuar dando utilidad dentro de la institución...".

**(El subrayado no es del original)**

**“Responsabilidad de los funcionarios de la UNED en relación con los activos asignados a su cargo en forma temporal o permanente”.**

...

**“CAPITULO I**

**ASIGNACIONES DE BIENES**

1) Para efectos de trabajo, custodia, protección y conservación, los activos de la UNED son asignados a determinados funcionarios y dependencias. Estos recibirán dichos activos terminados contra la firma de (RECIBO (VALE), el cual permanecerá bajo el control de la Sección de Contabilidad de la Oficina Financiera, con copia a la Unidad respectiva.

2) Todo funcionario de la UNED, al firmar el "Vale" correspondiente, se hace responsable en forma total y absoluta del activo recibido, debiendo darle el uso apropiado y conservarlo en las mismas condiciones que lo recibió, salvo el natural desgaste ocasionado por el uso normal en el desempeño de su trabajo.

3) Todos los "vales" firmados por un funcionario se anotarán en una "hoja resumen"



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

*que constituye el INVENTARIO PERSONAL DE BIENES a cargo de cada funcionario.*

*Cuando este deje el cargo por traslado, renuncia, permiso u otros, el jefe inmediato debe verificar el estado satisfactorio de todos sus activos, debiendo notificar con la respectiva antelación a la Sección de Contabilidad de la UNED, a efecto de que ésta compruebe que el "inventario personal de bienes" se encuentra completo y en buen estado. Cualquier faltante o deterioro anormal debe ser repuesto o pagado de inmediato por el funcionario responsable.*

*4) Un resumen de las hojas de inventario personal, constituyen el INVENTARIO DE BIENES POR DEPENDENCIA, del cual es responsable en primer término el jefe respectivo, pero cada funcionario responde individualmente por los activos consignados a su cargo. El conjunto de inventarios por dependencia, constituye el INVENTARIO TOTAL DE BIENES DE LA INSTITUCION.*

*6) Ningún funcionario está autorizado para INTERCAMBIAR con otros funcionarios o dependencias de la Institución, los activos que se han confiado a su cargo.*

*Cuando un activo, a pesar de encontrarse en condiciones de prestar servicio, no sea necesario para el funcionario o dependencia a que está destinado, será ENVIADO AL ALMACEN GENERAL, dependencia que extenderá el recibo correspondiente, copia del cual se remite a la Sección de Contabilidad para que ésta proceda a descargar el Vale respectivo de la hoja de inventario personal de bienes. (el subrayado no es del original)*

La condición descrita según el director de la DTIC mediante entrevista N.2 del 01 de febrero del 2022, se debe a que:

(...)

*"Por coyuntura las cosas se hacían anteriormente en la unidad de mantenimiento, por tanto, lo que atañe a los procesos y controles de la UST no se incluían inicialmente, luego con la conformación de la Estructura Orgánica y Funcional de la DTIC en SESIÓN 2447-2015, 22 de julio del 2015; viene a identificar y otorgar responsabilidades y algunos procesos de la UST, posteriormente se mejoran con la nueva propuesta de la estructura aprobada con el*



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

*acuerdo tomado por el Consejo Universitario, en sesión 2862-2021, Art. II, inciso 6) celebrada el 28 de junio de 2021, se vuelven a realizar modificaciones de las unidades. A lo cual se siguen mejorando y actualizando los procesos y controles de la unidad”.*

Además, en lo que se refiere a las actividades ejecutadas de forma distinta a la normativa interna, menciona que se debe a que:

*En este caso, aunque tenía conocimiento del documento de “responsabilidad de los funcionarios de la UNED en relación con los activos asignados a su cargo en forma temporal o permanente” y el Manual de Procedimientos del Proceso Financiero de la UNED; esta actividad fue heredada de esa forma y se ha ido gestionando de esa forma”.*

Por consiguiente, la carencia de procesos formales y escritos que regulen las actividades de sustitución de hardware (*disco duro, pantallas e impresoras*) y emisión del criterio técnico para dar de baja un activo en la UST, limita verificar el control interno, la suficiencia del cumplimiento de las actividades, logro de los objetivos y la fiscalización de los procesos. Además, genera que la ejecución de actividades para dar de baja un activo para desecho se realice de forma distinta a lo regulado por la institución.

## **2.2 Manual de Procedimientos de Gestión en TI de la UNED no incluye el tema en estudio.**

El proceso de sustitución de hardware (*disco duro, pantallas e impresoras*) en los equipos tecnológicos de la UNED, no se incluye en el “*Manual de Procedimientos de Gestión en TI de la Universidad Estatal a Distancia*” aprobado por el Consejo de Rectoría en sesión No.1958-2017, Artículo VI, inciso 2), celebrada el 11 de setiembre del 2017.

Además, se omite la definición de controles para emitir criterio técnico por parte del personal de la UST para dar de “baja” un activo, la conformación de respaldo documental o digital que ampare este criterio y que sea indispensable el visto bueno del director de la DTIC para proceder con esta gestión.

La condición descrita difiere de lo establecido en el artículo No 15 inciso a) de La Ley General de Control Interno, en sus apartados 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, su inciso c), 4.1 Actividades de Control, 4.4



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, todas de las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) emitidas por la Contraloría General de la República, que establecen:

*“Artículo 15. —Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

*a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.*

...

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

*4.1 “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales” ....*

*4.4 “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas” ...*



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

El director de la DTIC expresa mediante entrevista N.2 del 01 de febrero 2022, que la condición, se debe a que:

(...)

*“Por coyuntura las cosas se hacían anteriormente en la unidad de mantenimiento, por tanto, lo que atañe a los procesos y controles de la UST no se incluían inicialmente, luego con la conformación de la Estructura Orgánica y Funcional de la DTIC en SESIÓN 2447-2015, 22 de julio del 2015; viene a identificar y otorgar responsabilidades y algunos procesos de la UST, posteriormente se mejoran con la nueva propuesta de la estructura aprobada con el acuerdo tomado por el Consejo Universitario, en sesión 2862-2021, Art. II, inciso 6) celebrada el 28 de junio de 2021, se vuelven a realizar modificaciones de las unidades. A lo cual se siguen mejorando y actualizando los procesos y controles de la unidad”.*

Por consiguiente, la carencia de procesos documentados formalmente para la sustitución de hardware (*disco duro, pantallas e impresoras*) en los equipos tecnológicos de la UNED, y la definición de los requerimientos que deben cumplir los funcionarios de la UST para la conformación del criterio técnico para declarar de “baja” un activo, limita la verificación del control, suficiencia del cumplimiento de las actividades, su vinculación al logro de los objetivos, debilita la fiscalización, mejoras del proceso, pruebas establecidas y cumplimiento de normativa para uso, consulta y evaluación.

### **2.3 Documento “Procedimiento Atención de Soporte Técnico PUNED DTIC-UST 01”, incompleto y sin formalizar**

El documento denominado “Procedimiento Atención de Soporte Técnico PUNED DTIC-UST 01”, suministrado por el director de la DTIC con el oficio DTIC-2021-374 del 24 de noviembre del 2021, aún está en proceso de elaboración y carece del acompañamiento del CPPI.

La entrevista efectuada a uno de los técnicos especializados en impresoras el 01 de diciembre del 2021, establece con la respuesta a la pregunta del ítem N.1 *¿Cuál es el proceso que realiza cuando se atiende una solicitud de soporte técnico de un funcionario por problemas con algún equipo de cómputo e impresoras?*, lo siguiente:





Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

(...)

*“R/ El proceso no está documentado...”*

Esta situación difiere de lo que establece el Artículo 15. —Actividades de control, ítem b) i, de la Ley General de Control Interno N. 8292; los apartados 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI en su inciso c), 4.1 Actividades de Control, 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, todas de las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) emitidas por la Contraloría General de la República y la *“Guía para el Desarrollo de Documentación PUNED CPPI 01”*, del Centro de Planificación y Programación Institucional actualizada mediante acuerdo tomado por el Consejo de Rectoría en sesión No. 2150-2021, Artículo IV, inciso 4, del 17 de marzo de 2021, que instituyen, respectivamente

(...)

*“Artículo 15.- Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, establecen:*

*b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:*  
*i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución”.*

(...)

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

*4.1 “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales ....*

*4.4 El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese,*



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

*mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas” ...*

### **Guía para el Desarrollo de Documentación PUNED CPPI 01**

... “1. Propósito

*Asegurar que la documentación relacionada a los procesos de las dependencias de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), se desarrolle, se apruebe, se distribuya y se controle de una manera estandarizada y efectiva. Asimismo, evitar su uso cuando esté obsoleta o desactualizada, para que contribuya a que los servicios o productos de las dependencias cumplan con los objetivos por los cuales fueron creados”.*

La condición descrita, según el director de la DTIC en la entrevista N.2 del 1 de febrero del 2022, se debe a que:

(...)

*“Existe un borrador del proceso de la Unidad de Soporte Técnico (PUNED DTIC-UST 01) donde se está considerando el reemplazo de partes, se adjunta en el anexo No. 1 y en el anexo No. 2 la respuesta del CPPI donde indican que lo van a calendarizar para el 2022 para la respectiva asesoría técnica”.*

Por consiguiente, la circunstancia impide verificar el cumplimiento de controles de las gestiones realizadas por el personal de la UST para el proceso de sustitución de hardware (*disco duro, pantallas e impresoras*) en los equipos tecnológicos de la UNED, verificar la suficiencia del cumplimiento de las actividades y vincularlo al logro de los objetivos debilitando la fiscalización del proceso y acatamiento de la normativa para uso, consulta y evaluación.



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

## 2.4 Valoración de riesgos de la UST omite analizar el tema objeto de estudio

El proceso de gestión para la sustitución de hardware (*disco duro, pantallas e impresoras*) que realiza la UST en los equipos tecnológicos de la UNED, no se incluye en la valoración de riesgos del 2019 y 2021.

El POA del 2019 establece:

(...)

*“Asegurar el buen funcionamiento de los dispositivos tecnológicos que utilizan los estudiantes y funcionarios de la universidad.*

*-Atender las solicitudes de soporte técnico que envían los usuarios de la red de datos institucional”*

En las observaciones se muestra:

(...)

*“ Observaciones: A partir de esta aplicación se van a identificar los riesgos sobre las metas del POA-2019 y se van a asociar los riesgos sobre los procesos del periodo anterior que todavía estén vigentes a las metas 2019, se detalla; R1 ya no se presenta Se une el R2 al R6, R9 y R10 formando el nuevo R1R8 Inventario ya no se presenta, pues ya se realizó en la ejecución del proyecto PDTIC número 3.”*

Las metas del POA que detalla esta valoración de riesgos son:

(...)

*“-Atender 4.000 solicitudes o tiquetes de soporte técnico.*

*-Atender 1.500 solicitudes de servicio de soporte técnico, vía telefónica o por correo”.*

El riesgo (evento, causa y consecuencia) definido para esta Unidad con el planteamiento expuesto, puntualiza:

(...)

*“Que se vea limitada la atención de las solicitudes de soporte técnico”*

*Además, la valoración de riesgos para 2021 relacionado al POA establece:*



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

(...)

*“Mantener en las mejores condiciones los dispositivos tecnológicos que utilizan los estudiantes y funcionarios de la UNED, en el desempeño de sus actividades y funciones”.*

Las metas del POA para el 2021 señalan en su enfoque la atención de soporte mediante el sistema de tiquetes, correo electrónico y llamadas, aspecto que modifica el análisis del 2019, a saber:

(...)

*“Brindar mantenimiento a 25 laboratorios de cómputo de la UNED.*

*-Atender 4.400 solicitudes de mantenimiento preventivo y correctivo de Soporte Técnico, por medio de la Plataforma de tiquetes.*

*-Atender 4.000 solicitudes de mantenimiento preventivo y correctivo de Soporte Técnico, por medio de correo electrónico y vía telefónica”.*

El riesgo (evento, causa y consecuencia) planteado para esta Unidad, según análisis, señala:

(...)

*“Que se vea limitada la atención de las solicitudes de soporte técnico.*

...

*Porque no se cuenta con repuestos de equipos”.*

Por lo tanto, la documentación suministrada carece de información que contemple los procesos internos del área en estudio para la atención de solicitudes, compra de repuestos o los posibles riesgos para la emisión y requisitos a definir para la conformación del análisis técnico experto, cuando sea solicitado para dar de “baja” un activo.

La condición expuesta, se aparta de lo establecido en el Artículo N°14-“Valoración de riesgo” de la Ley General de Control Interno N.8292, en los incisos b, c y d; y el ítem 3.1 “Valoración del riesgo” de las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) que regula:

(...)

*“Artículo N. 14*



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

- b) decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.*
- c) Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo institucional aceptable.*
- d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.*

*3.1 El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional...*

El estado anterior según el director de la DTIC, mediante entrevista N.2 del 1 de febrero del 2022, se debe a que:

(...)

*“Con este tema, creo que es la falta de claridad de la totalidad de procesos que se realizan en la UST”.*

Por consiguiente, aunque se realiza la valoración de riesgos para el 2019 y 2021, se cumple parcialmente con la Ley General de Control interno, por cuanto la UST deja sin identificar los riesgos en los procesos de sustitución de hardware, confección de criterio técnico experto para dar de “baja” un activo tecnológico y atención a solicitudes realizadas mediante la plataforma “OSTicket” sistema de tiquetes. Adicionalmente, impide evaluar los riesgos establecidos y sus acciones de mejora para estos temas.

## **2.5 Manual o Guía de la plataforma “OSTicket” para soporte técnico y usuario final sin formalizarse.**

La gestión que realiza el personal de la UST en la plataforma “OSTicket” para administrarla, brindarle mantenimiento y funcionalidades del software, aún está sin formalizarse. La plataforma se ubica en el entorno de funcionarios en el enlace: <https://soporte.uned.ac.cr/>, y tiene la particularidad de ser software libre, es decir, no requiere costos de licenciamiento. El director de la DTIC aporta varios enlaces que son utilizados por los funcionarios de la UST como consulta, a saber:

(...)

<https://docs.osticket.com/en/latest/Admin%20Panel.html>

<https://docs.osticket.com/en/latest/Agent%20Panel.html>



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

<https://docs.osticket.com/en/latest/User%20Portal.html>

Sin embargo, estos instructivos contenidos en los enlaces citados, no se ajustan a los lineamientos definidos en la “*Guía para el Desarrollo de Documentación PUNED CPPI 01*” y pertenecen a la empresa “OSTicket”.

Por otra parte, se aportó el documento denominado “*Guía de Usuario Tiquetes Unidad de Soporte Técnico v1.0*” que contiene los pasos a seguir para que un funcionario de la UNED genere un tiquete electrónico y pueda ser atendido por personal de la UST. El documento aunque está en proceso de aprobación, empero, está disponible en la página web de la DTIC en el siguiente enlace: [https://www.uned.ac.cr/dtic/images/guias-materiales/Gua\\_usuario\\_Tiquetes\\_Unidad\\_de\\_Soporte\\_Tcnico\\_v10\\_1.pdf](https://www.uned.ac.cr/dtic/images/guias-materiales/Gua_usuario_Tiquetes_Unidad_de_Soporte_Tcnico_v10_1.pdf), sin contar con el acompañamiento técnico del CPPI, la aprobación respectiva, ni lo definido en la “*Guía para el Desarrollo de Documentación PUNED CPPI 01*”.

La condición descrita se aparta de lo establecido en los conceptos para el sistema normativo de la UNED, aprobado por el Consejo Universitario en sesión No.447, artículo VI, inciso 1) del 13 de setiembre de 1983, y la “*Guía para el Desarrollo de Documentación PUNED CPPI 01*” Centro de Planificación y Programación Institucional actualizada mediante Acuerdo tomado por el Consejo de Rectoría en sesión No. 2150-2021, Artículo IV, inciso 4, del 17 de marzo de 2021, que establecen respectivamente:

(...)

**“Conceptos para el sistema normativo de la UNED**

**...MANUALES E INSTRUCTIVOS**

*Son conjuntos de disposiciones sobre aspectos de la organización y funcionamiento de la Universidad, aprobados por el órgano competente y subordinados a los Reglamentos”.*

(...)

**Guía para el Desarrollo de Documentación PUNED CPPI 01**

**“...1. Propósito**

*Asegurar que la documentación relacionada a los procesos de las dependencias de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), se desarrolle, se apruebe, se distribuya y se controle de una manera estandarizada y efectiva. Asimismo, evitar su uso cuando esté obsoleta o*



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

*desactualizada, para que contribuya a que los servicios o productos de las dependencias cumplan con los objetivos por los cuales fueron creados”.*

Según lo dicho por el director de la DTIC en la entrevista N.2, del 01 de febrero del año en curso, esta situación se debe a que:

(...)

*“En este caso, el software utilizado para la solicitud de soporte técnico es “software libre” y cada mes se presentan actualizaciones en lo que corresponde a seguridad lo que generaría un trabajo mantenerlo actualizado. Esta guía está publicada en la WEB de la DTIC y se envían correos electrónicos con información del proceso de tiquetes a la comunidad universitaria”.*

Por consiguiente, la condición descrita dificulta verificar el control y suficiencia del cumplimiento de las actividades, logro de los objetivos, y debilita la fiscalización del proceso, pruebas establecidas, cumplimiento de normativa para uso, consulta y evaluación. Además, existe un instrumento publicado en la Web de la DTIC que no está formalizado, ni cuenta con los estándares establecidos para la documentación oficial de la UNED.

## **2.6 Autoevaluación de la UST no incluye el tema objeto de estudio**

La autoevaluación de la UST para el 2021 presenta oportunidades de mejora en su planteamiento, al omitir el tema objeto de estudio.

El citado documento en la página 8, apartado “Actividades de control”, subtítulo “Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones” contiene la pregunta 15 que muestra: *¿Se cuenta con la documentación de los procesos (levantamiento de procedimientos, instructivos, etc.) de la dependencia?* y su respuesta es “Implementado”, sin embargo, las gestiones efectuadas para brindar el proceso de sustitución de hardware (*disco duro, pantallas e impresoras*) en los equipos tecnológicos de la UNED, así como la emisión y conformación del criterio técnico que se requiere para dar de “baja” un activo no fueron consideradas en dicho análisis.

Los apartados 6.2 “Orientaciones para el seguimiento del SCI” y 6.3.2 – “Autoevaluación periódica del SCI” de las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) establecen respectivamente:



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

*“6.2 El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir las estrategias y los mecanismos necesarios para el efectivo funcionamiento del componente de seguimiento del SCI.*

*Dichas orientaciones deben ser congruentes y estar integradas a las gestiones relacionadas con la operación, mantenimiento y perfeccionamiento del SCI, ser de conocimiento de todos los funcionarios, estar disponibles para su consulta y ser revisadas y actualizadas periódicamente.*

*Como parte de tales orientaciones, entre otros, se deben establecer formalmente, mecanismos y canales de comunicación que permitan la detección oportuna de deficiencias y desviaciones del SCI, y que quienes las detecten informen con prontitud a la autoridad competente para emprender las acciones preventivas o correctivas que procedan, de acuerdo con la importancia y riesgos asociados”.*

...

*“6.3.2 El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer la realización, por lo menos una vez al año, de una autoevaluación del SCI, que permita identificar oportunidades de mejora del sistema, así como detectar cualquier desvío que aleje a la institución del cumplimiento de sus objetivos.*

*Las estrategias y los mecanismos para la autoevaluación periódica, deben estar definidos como parte de las orientaciones a que se refiere la norma 6.2. En todo caso, se debe procurar que sea ejecutada sistemáticamente y que sus resultados se comuniquen a las instancias idóneas para la correspondiente toma de acciones y seguimiento de implementación.*

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure”.*

La condición descrita, según el director de la DTIC mediante entrevista N.2 del 01 de febrero del 2022, se debe a que:





Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

(...)

*“Con este tema, creo que es la falta de claridad de la totalidad de procesos que se realizan en la UST”.*

Por consiguiente, las gestiones efectuadas para el proceso de sustitución de hardware (*disco duro, pantallas e impresoras*) en los equipos tecnológicos de la UNED y la emisión y conformación del criterio técnico para dar de “baja” un activo no fueron considerados en la Autoevaluación. Aunque la UST realiza la autoevaluación para 2021, cumple parcialmente, al omitir acciones, tareas o procesos sensibles como los mencionados anteriormente.



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

### 3. CONCLUSIONES

- 3.1** Los procesos para el cambio de componentes de los equipos informáticos (*discos duros, pantallas e impresoras*) y la emisión del criterio técnico para dar de “baja” un activo están sin documentar. El procedimiento que ejecuta actualmente el personal de la UST para dar de “baja” un activo, se aparta de lo normado en el Reglamento “*Responsabilidad de los funcionarios de la UNED en relación con los activos asignados a su cargo en forma temporal o permanente*” y del “*Manual de Procedimientos del Proceso Financiero de la UNED*”. **(Ver resultado 2.1)**
- 3.2** La gestión que realizan los funcionarios de la UST para la sustitución de hardware (*disco duro, pantallas e impresoras*) en los equipos tecnológicos de la UNED, y los requerimientos que debe considerar para la conformación del criterio técnico que fundamentan el dictamen para dar de “baja” un activo, están sin incluir en el “*Manual de Procedimientos de Gestión en TI de la Universidad Estatal a Distancia*”. **(Ver resultado 2.2)**
- 3.3.** El “*Procedimiento Atención de Soporte Técnico PUNED DTIC-UST 01*”, aún es una “propuesta”; está en proceso de confección por parte de la DTIC, carece del acompañamiento técnico del CPPI, de la aprobación del director de la DTIC o del Consejo de Rectoría. Además, omite establecer, al menos, procedimientos y los controles que se llevan a cabo para el cambio de equipo, ya sea por falla, aplicación de garantías o declararlo de “baja”, posterior a la emisión del criterio técnico de esa unidad. Se omite establecer si el criterio técnico requiere el aval por parte del director de la DTIC. **(Ver resultado 2.3)**
- 3.4.** La valoración de riesgos de la UST realizada en el 2019 y 2021, omite examinar el tema objeto de estudio. El análisis efectuado para el 2019, es muy general, no considera algunos procesos internos y controles de la gestión de atención de soporte técnico para cambio de componentes de equipo de cómputo, hacer efectivas garantías o emitir criterio técnico para la “baja” de un activo tecnológico. En la valoración de riesgos del 2021 se menciona la atención de soporte técnico mediante sistema de tiquetes, sin embargo, no se profundizó en el proceso interno. **(Ver resultado 2.4)**
- 3.5** La gestión que realiza el personal de la UST mediante la plataforma “OSTicket” carece de un manual o guía de usuario. La “*Guía de Usuario Tiquetes Unidad de*



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

*Soporte Técnico V.1.0*” de la plataforma “OSTicket” que utilizan los usuarios UNED omite indicar si está aprobada por el Director de la DTIC o Consejo de Rectoría, carece de acompañamiento técnico del CPPI y no se ajusta a los lineamientos definidos a lo interno de la UNED para la conformación de la documentación, según lo definido en la “*Guía para el Desarrollo de Documentación PUNED CPPI 01*”, sin embargo, aunque el mencionado documento está en proceso de aprobación, está disponible en la página web de la DTIC en el siguiente enlace: [https://www.uned.ac.cr/dtic/images/guias-materiales/Gua\\_usuario\\_Tiquetes\\_Unidad\\_de\\_Soporte\\_Tcnico\\_v10\\_1.pdf](https://www.uned.ac.cr/dtic/images/guias-materiales/Gua_usuario_Tiquetes_Unidad_de_Soporte_Tcnico_v10_1.pdf),”.

**(Ver resultado 2.5)**

- 3.6** La gestión que realiza el personal de la UST en el proceso de sustitución de hardware (*disco duro, pantallas e impresoras*) en los equipos tecnológicos de la UNED no fue analizada en la autoevaluación 2021, tampoco lo relacionado con el criterio técnico, características y respaldo para dar de “baja” un activo, por lo tanto, se pierde la oportunidad de introducir mejoras en los procesos y las actividades de control y seguimiento en la Autoevaluación de periodos siguientes. **(Ver resultado 2.6)**



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED  
UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

## 4. RECOMENDACIONES

### **Al Mag. Francisco Durán Montoya, director de la DTIC o quien ocupe el cargo**

**4.1** Elaborar con la guía y acompañamiento técnico del CPPI, un procedimiento que al menos incluya y regule la gestión que realiza la UST para la sustitución de componentes (*discos duros, pantallas e impresoras*) y la emisión del criterio técnico de esa Unidad para dar de “baja” un activo. Luego, gestionar la aprobación correspondiente, su divulgación y mantener su contenido actualizado, e incorporarlo en el Manual de Procedimientos de Gestión en TI de la Universidad Estatal a Distancia. **(Ver resultados 2.1, 2.2 y 2.3)**

**Plazo de implementación: Febrero 2023.**

**4.2** Realizar los procesos asignados a la UST en apego a la estructura orgánica y funcional de la DTIC, actualizada con el acuerdo del Consejo Universitario, tomado en Sesión No. 2862-2021, Art. II, inciso 6), celebrada el 28 de junio del 2021 y cumplir lo normado en el Reglamento “*Responsabilidad de los funcionarios de la UNED en relación con los activos asignados a su cargo en forma temporal o permanente*” y el “*Manual de Procedimientos del Proceso Financiero de la UNED*” en lo que respecta a la confección de criterio técnico para dar de baja un activo. **(Ver resultado 2.1).**

**Plazo de implementación: Febrero 2023.**

**4.3** Efectuar con el acompañamiento técnico del PROCI la valoración de riesgos específica para los procesos de sustitución de hardware, considerando entre otros, la garantía del activo, el contenido y soporte documental del criterio técnico experto para determinar dar de “baja” o desechar un activo tecnológico y la atención de solicitudes realizadas mediante la plataforma “OSTicket” sistema de tiquetes. Debe incluir al menos, la identificación de riesgos, probabilidad, acciones o medidas de mejora para la adecuada administración y minimizar su impacto. Considerar recursos y procedimientos internos para dar seguimiento. **(Resultado 2.4).** **Plazo de implementación: Junio 2023.**



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED  
UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

**4.4** Elaborar la “*Guía de Usuario Tiquetes Unidad de Soporte Técnico V.1.0*” con el acompañamiento técnico del CPPI, elevarla a la aprobación correspondiente, comunicarlo a los funcionarios de la UNED por correo electrónico y publicarlo en la web institucional para consultas; además, mantener su contenido actualizado. **(Ver resultado 2.5).**

**Plazo de implementación: Febrero 2023.**

**4.5** Realizar con el acompañamiento técnico del PROCI, la autoevaluación para la gestión que realiza la UST en los procesos de sustitución de hardware (*disco duro, pantallas e impresoras*) en los equipos tecnológicos de la UNED y definición, obligatoriedad, características y respaldo del criterio técnico que se emite para dar de “baja” un activo, con el fin identificar oportunidades de mejora en las plataformas, establecer medidas de control y tiempos de implementación **(Ver resultado 2.6)**

**Plazo de implementación: Junio 2023.**

## 5 ANEXOS

### Anexo N.1

Parte Frontal Contenedor de equipos de la UST para desecho.



Fuente: Fotografía proporcionada por funcionario de la DTIC, puesto Técnico de la UST.

Fecha:9-2-2022



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

### Parte interna del Contenedor



Fuente: Fotografía proporcionada por funcionario de la DTIC, puesto Técnico de la UST.  
Fecha:9-2-2022