



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

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



AUDITORÍA INTERNA UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA

INFORME FINAL N°ACE-003-2022

ESTUDIO SOBRE LA GESTION DE LA UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO EN LA ATENCION DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS Y SOFTWARE

2023



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

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



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA

Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura

índice

RESUMEN EJECUTIVO	4
1. INTRODUCCIÓN	6
1.1. Origen	6
1.2. Objetivos.....	6
1.3. Alcance del estudio.	7
1.4. Estudio realizado de acuerdo con la Normativa.....	7
1.5. Limitaciones y antecedentes.	7
1.6. Sobre la comunicación preliminar y la conferencia final.	8
1.7. Deberes en el trámite de informes y plazos que se deben observar.	8
2. RESULTADOS DEL ESTUDIO	10
2.1. Procedimientos y formularios de la UST sin formalizar.	10
2.2. Instrumentos para supervisar la gestión de tiquetes asignados al personal de la UST mediante plataforma “Osticket”.	12
2.3. Definición de roles de usuario para niveles de seguridad.....	14
2.4. Oportunidad de mejora en la designación de funciones.....	16
2.5. Controles para asignar tiempos promedios en horas hábiles de la UNED.....	17
3. CONCLUSIONES.	22
4. RECOMENDACIONES.....	23
5. ANEXOS.....	24



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

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



UNED
UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA
Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura

Índice de Tablas

TABLA1	18
TABLA 2	21



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

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



RESUMEN EJECUTIVO

En el estudio de la “Gestión de la Unidad de Soporte Técnico en la atención del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos y software”, realizado para el segundo semestre del 2022, se determinó:

Los archivos digitales correspondientes a procedimientos, formularios y controles de la Unidad de Soporte Técnico en adelante UST, aún no están formalizados; están en proceso de aprobación por el Consejo de Rectoría; el coordinador de esta unidad carece de controles como minutas, reportes o correos electrónicos que resguarde la supervisión ejercida al personal a cargo. Al momento del estudio, el director de la DTIC, tiene subrogado el puesto desde el 2020.

Los roles de usuario para los niveles de seguridad lógica de la plataforma “Osticket” están sin definir formalmente, la herramienta es software gratis que no incluye su código fuente para efectuar modificaciones que se pueda adaptar a las necesidades de la institución para la asignación de trabajo al personal de la UST y las funciones asignadas al personal se realizan con un documento que aún está aprobado.

La plataforma “Osticket” carece de controles para el registro del tiempo promedio en la solución de tareas de la jornada laboral del personal de la UST, la herramienta utiliza “horas naturales” y el conteo se genera desde la creación del tiquete por parte del usuario solicitante. La programación del software no considera la jornada de trabajo de los funcionarios de la UST de 8:00 a.m. hasta las 4:30 p.m., de lunes a viernes, por lo tanto, la información que genera no es confiable, útil o precisa para establecer indicadores de gestión.

Producto de las deficiencias de control y oportunidades de mejora detectadas se emiten las recomendaciones al Director de la DTIC:

- Realizar acciones de seguimiento ante el Consejo de Rectoría para que ese Órgano apruebe los documentos digitales (*procedimientos y formularios*) que regulan la gestión de la UST en la atención del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos y software de la UNED.
- Elaborar y documentar los mecanismos de control que colaboren con la supervisión del personal de la UST, en la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos y software, sea, mediante la asignación de tiquetes con la plataforma “Osticket” o con cualquier otra, incluyendo, al menos, minutas, reportes, correos electrónicos u otros. Una vez aprobado, comunicarlo al personal e incluirlo dentro del procedimiento de atención de la UST y mantener su contenido actualizado.



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

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



- Comunicar mediante oficio al personal de la UST, *según la función asignada*, los roles de usuario para los niveles de seguridad lógica de la plataforma “Osticket” o de cualquier otra que sea adquirida para la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos y software de la UNED.
- Realizar las gestiones pertinentes ante la CETIC para agilizar el proceso de aprobación del documento denominado “*Roles y Funciones de la DTIC versión 1.2.*” y posterior a su aprobación, comunicar al personal de la UST mediante oficio.
- Ejecutar las acciones necesarias para seleccionar y utilizar un software que cumpla todos los requerimientos indispensables para la gestión y control del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos y software de la UNED. Fundamentar su decisión en estudios de factibilidad (económico, operativo, técnico), que al menos incluya aspectos de control para el registro de información oportuna y confiable que permita establecer indicadores y tiempos promedios de ejecución de tareas en horas hábiles. Al elegir la plataforma, efectuar las pruebas necesarias para su aprobación e implementación.



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

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



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA

Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura

**INFORME No ACE-003-2022
(Al contestar refiérase a este número)**

INFORME FINAL ACE-0032022

**ESTUDIO SOBRE LA GESTION DE LA UNIDAD DE SOPORTE
TÉCNICO EN LA ATENCIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y
CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS Y SOFTWARE**

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Origen

El estudio corresponde a la función propia de la Auditoría Interna en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo, período 2022.

1.2. Objetivos

Objetivo General

Verificar si el proceso de mantenimiento preventivo y correctivo que realiza la UST mediante el sistema de tiquetes se ejecuta de acuerdo a las funciones que establece la Estructura Organizacional y Funcional de la DTIC, Roles y Funciones de la DTIC; Manual de Gestión de la DTIC y la normativa establecida por la CGR.

Objetivos Específicos

1. Corroborar si los controles existentes en el proceso de mantenimiento preventivo y correctivo que realiza la UST mediante el uso del sistema de tiquetes, se aplican para laboratorios de cómputo de la UNED y otras solicitudes.
2. Verificar si el grado de eficiencia de la gestión que realiza el personal de la UST al aplicar los procedimientos y medidas establecidas por la DTIC en el proceso de mantenimiento preventivo y correctivo, mediante el sistema de tiquetes, es acorde a las métricas e indicadores definidos.



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

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



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA

Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura

1.3. Alcance del estudio.

Segundo semestre del 2022, 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 del 2014.

1.5. Limitaciones y antecedentes.

La UST, tiene asignado 9 funcionarios, su coordinación está subrogada al director de la DTIC. 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.

El personal realiza las gestiones de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos y software (oficinas centrales, centros universitarios y laboratorios de cómputo), mediante el sistema de tiquetes de la plataforma “Osticket”. *“Esta herramienta es un sistema de asistencia de código abierto. Dirige las consultas creadas a través de correo electrónico, formularios web y llamadas telefónicas...”*. <https://www.capterra.mx/software/125118/osticket>. La plataforma se utiliza a partir del 11 de junio del 2020 y previamente se manejaba “System Center Service Manager”.

Las evaluaciones semestrales del POA para la UST correspondientes al 2021, según el oficio DTIC-2022-113 del 22 de junio del 2022, establece en sus metas *“Atender 4.400 solicitudes de mantenimiento preventivo y correctivo de Soporte Técnico por medio de la Plataforma de tiquetes”*, un *“85% de cumplimiento”* y con las siguientes limitaciones:

“Dado que se está atendiendo el proyecto de renovación de equipo de cómputo y aproximadamente la mitad de los colaboradores de la UST se encuentran asignados a esta labor, se reduce la capacidad de atención de tiquetes generados por los usuarios, además, lo referente al proyecto de renovación no está quedando registrado en la plataforma de tiquetes, sino que es una labor coordinada con el CPPI”.



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

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



1.6. Sobre la comunicación preliminar y la conferencia final.

El informe preliminar y la convocatoria a la conferencia final fueron comunicados por medio del oficio AI-061-2023 del 12 de mayo de 2023, al Mag Francisco Duran Montoya, Director de la DTIC.

El Director de la DTIC mediante oficio DTIC-2023-043 del 26 de mayo del 2023 establece que acepta todas las recomendaciones y define el plazo de implementación, manifestando lo siguiente:

*“Hemos procedido a revisar en detalle y no considero necesario realizar la conferencia final...
Adicionalmente como anexo No. 1 se detalla en un cuadro las fechas de ejecución que consideramos viable cumplir para cada una de las recomendaciones.”*

Mediante el oficio en mención, la administración presentó observaciones al Informe Preliminar, las cuales se analizaron con detalle en el apartado de ANEXO “Análisis de las Observaciones Recibidas de la Administración”; y los cambios de las observaciones admitidas, se reflejan en el cuerpo del informe.

1.7. Deberes en el trámite de informes y plazos que se deben observar.

Los deberes del Titular Subordinado en el trámite de informes y de los plazos que se deben observar según la Ley General de Control Interno, N° 8292 son los siguientes:

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

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

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



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

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



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

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

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

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.

(...)

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 de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente.

(...)”



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

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



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA

Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura

2. RESULTADOS DEL ESTUDIO

2.1. Procedimientos y formularios de la UST sin formalizar.

El director de la DTIC el mediante oficio DTIC-2022-113 facilitó los siguientes archivos digitales:

- PUNED DTIC UST 01 “*Adquisición y Control de Inventario de Software y Licencias*”
- PUNED DTIC-UST 02 “*Procedimiento Atención de Soporte Técnico*”
- FUNED DTIC UST 01.00.01 “*Formulario para autorización de software especializado*”
- FUNED DTIC-UST 02.00.01 “*Bitácora de equipos recibidos Bodega UST*”
- FUNED DTIC-UST 02.00.02 “*Boleta de entrega del equipo a persona funcionaria*”
- DUNED DTIC-UST 00.01 “*Guía para acceder al equipo de cómputo de uso compartido*”
- FUNED DTIC-UST 02.01.01 “*Informe de mantenimientos de Soporte Técnico por Sede Universitaria*”

No obstante, estos instrumentos carecen de la aprobación correspondiente al momento de la actividad de examen del proceso de auditoría, el oficio DTIC-2023 del 26 de mayo indica sobre este particular lo siguiente: “*El procedimiento y documentos relacionados de la UST, ya fueron visto en sesión del CONRE del 24 de abril del 2023, sin embargo, el acuerdo no ha sido comunicado*”.

La condición descrita difiere de lo establecido en el artículo N° 15 inciso a) de La Ley General de Control Interno; en los apartados 1.4 “*Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI*”, 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, 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 comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas” ...*

Además, la Guía para el Desarrollo de Documentos de la UNED, aprobada mediante acuerdo del Consejo de Rectoría, en sesión 2150-2021, Artículo IV, inciso 4, el 17 de marzo de 2021, referencia (CR-2021-433), detalla lo siguiente:

(...)

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.

...

3. Responsabilidades

- El Centro de Planificación y Programación Institucional (CPPI) es el responsable de dar asesoría y acompañamiento técnico a las dependencias en la elaboración de la documentación relacionada a los procesos.

...

-El Consejo de Rectoría es el responsable de la aprobación de la documentación de los procesos que la persona rectora o las personas vicerrectoras consideren pertinentes, así como la documentación cuyo superior jerárquico es la persona rectora.

...

-Cuando la documentación es aprobada por el CONRE o la persona vicerrectora, es responsabilidad de la secretaria del CONRE o de la persona vicerrectora remitir el acuerdo o el oficio de aprobación a la jefatura del CPPI, así como a la jefatura de la dependencia involucrada en el desarrollo del proceso”.



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

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



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA

Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura

La condición expuesta se debe a que los procedimientos de la UST están en proceso de migración y conformación de lineamientos. El oficio DTIC-2022-044 del 31 de marzo del 2022, emitido por el director de la DTIC, en respuesta al informe ACE-007-2021, expresa lo siguiente:

(...)

“Como parte de las actividades que se deben realizar es la migración del contenido del Manual de Procedimientos de Gestión en TI a los diferentes procedimientos de las Unidades, labor que se realiza de forma paulatina. Por lo tanto, lo indicado por la auditoría será considerado en la propuesta del nuevo procedimiento para la Unidad de Soporte Técnico (UST) y de ser necesario se genera algún documento complemento a dicho procedimiento. Fecha de ejecución: febrero 2023”.

Además, el procedimiento relacionado con la UST está en proceso de aprobación, el documento digital titulado “PUNED DTIC-UST 02 “Procedimiento Atención de Soporte Técnico” fue enviado para aprobación del Consejo de Rectoría el 19 de agosto del 2022, por el vicerrector de Planificación, REF.2158-2022. CPPI-131-2022

Por consiguiente, la carencia de procesos documentados y aprobados, limita verificar el control de las gestiones, cumplimiento de las actividades, logro de los objetivos, mejora de las acciones y afecta negativamente el control interno institucional.

2.2. Instrumentos para supervisar la gestión de tiquetes asignados al personal de la UST mediante plataforma “Osticket”.

La UST carece de controles formales como minutas, reportes o correos electrónicos que resguarde la supervisión ejercida por el Coordinador al personal a cargo. El director de la DTIC tiene subrogado el puesto desde el 2020 y en la entrevista N.2 del 23 de agosto del 2022, manifiesta sobre la supervisión lo siguiente:

(...)

“Desde el año 2020 estoy de coordinador de la UST, para supervisar al personal utilizo la misma herramienta para monitorear tiquetes y estadísticas. ...La plataforma se utiliza en la UST a partir del 11 de junio del 2020 y previamente se utilizaba System Center Service Manager”.

El oficio DTIC-2022-113 del 22 de julio del 2022 muestra la imagen del formulario de estadísticas de la plataforma “Osticket”, y según indica el director de la DTIC, lo utiliza para consultar el estado de tiquetes, como se observa a continuación:



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

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



Statistics

Statistics of tickets organized by department, help topic, and agent.

Range: December 31, 2021 - July 22, 2022 (America/Costa_Rica)

Department	Topics	Agent						
Agent	Opened	Assigned	Overdue	Closed	Reopened	Deleted	Service Time	Response Time
Hazel Hidalgo Castro	0	0	0	0	0	1	0.0	1.0
Julio E. Navarro Cordero	0	275	29	281	1	0	920.1	317.5
Miguel Vargas Solano	0	256	40	224	1	0	558.2	240.2
Oldemar Valverde Araya	1	704	49	716	99	0	398.1	73.8
Giovanni Quesada Vásquez	0	381	25	301	0	0	320.4	82.5
Diego Trejos Villalobos	0	373	19	369	149	0	631.4	92.1
Marco Antonio Monge Carvajal	0	320	50	309	25	0	325.8	78.5
Jasson Chacón Salazar	0	88	13	67	0	0	592.6	227.9
Francisco Ivan Durán Montoya	5	0	2	3	3	0	305.3	50.6
Marco Granados Vargas	0	69	8	58	0	0	252.5	83.2
Fabiola Fernández Villalobos	0	197	30	171	9	0	396.2	95.5

Fuente: Oficio DTIC-2022-113. Remitido por el director de la DTIC el 22 de julio 2022

La situación 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 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” ...

La condición expuesta muestra la ausencia de controles para la supervisión del personal, aspecto confirmado por el director de la DTIC en la entrevista N.2 del 23 de agosto del 2022, al expresar: “...para supervisar al personal utilizo la misma herramienta para monitorear tiquetes y estadísticas. Sinceramente, se carece de documentos como minutas, reportes de reuniones o controles de tiempo para supervisar al personal”.

Por consiguiente, se limita la verificación de las actividades de supervisión al personal, registro de tiempo de respuesta a la solución de problemas, opciones de mejora y la fiscalización del proceso para el cumplimiento de los objetivos de la UST en lo que compete al mantenimiento preventivo y correctivo de Hardware y Software de Oficinas Centrales, Centros Universitarios y Laboratorios de Cómputo de la UNED.

2.3. Definición de roles de usuario para niveles de seguridad.

Los roles de usuario en la plataforma “Osticket” están sin definir formalmente. Esta plataforma tiene la particularidad de ser un sistema de tickets de asistencia de código abierto, que “dirige las consultas creadas a través de correo electrónico, formularios web y llamadas telefónicas hacia una plataforma de asistencia al cliente, sencilla, fácil de usar y multiusuario basada en la web”.
<https://www.capterra.co.cr/software/125118/osticket#:~:text=osTicket%20es%20un%20sistema%20de,multiusuario%20basada%20en%20la%20web.>

El Director de la DTIC en la entrevista del 23 de agosto del 2022 comenta lo siguiente sobre los controles de seguridad lógica de la plataforma:

(...)

“2- ¿Existe seguridad lógica en la plataforma de tiquetes, indique quienes tienen usuario administrador y otros roles de importancia?

R/ Aunque no tenemos definidos roles específicos para los niveles de seguridad de los usuarios, entendemos que existen 4, entre estos:

1-Usuario final: funcionario de la UNED que crea un tiquete para solicitar soporte técnico.

2-Agente: funcionario de la UST que ve la consola de tiquetes que le asignan y gestiona la atención.

3-Administrador de tiquetes: funcionario de la UST que ve todos los tiquetes creados por el usuario final y los distribuye al personal experto de la UST.

4-Super Administrador: funcionario de la DTIC que administra la plataforma “OsTicket”. (El subrayado no es del original)



Sin embargo, el Encargado de Comunicaciones y el Técnico Especializado de la UST definen distintos usuarios a los detallados por el director de la DTIC, en las respuestas a la consulta sobre el usuario que tienen asignado en la plataforma, en este caso mencionan consecutivamente:

(...)

“2- ¿Qué tipo de usuario le han designado en la plataforma "osTicket"?”

R/ Panel de Agente.

“2- ¿Qué tipo de usuario le han designado en la plataforma "osTicket"?”

R/ Agente administrador.

La condición descrita difiere de lo establecido en el apartado 5.3 **Armonización de los sistemas de información con los objetivos**; 5.8 **Control de sistemas de información** de las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) emitidas por la Contraloría General de la República establecen:

(...)

“La organización y el funcionamiento de los sistemas de información deben estar integrados a nivel organizacional y ser coherentes con los objetivos institucionales y, en consecuencia, con los objetivos del SCI”.

La adecuación de tales sistemas a los objetivos institucionales involucra, entre otros, su desarrollo de conformidad con el plan estratégico institucional, y con el marco estratégico de las tecnologías de información, cuando se haga uso de estas para su funcionamiento.

...

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer 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”. **(El subrayado no es del original)**

La situación detallada se debe a que la UST está en proceso de formalizar sus controles y mejorar el proceso de mantenimiento de los equipos y software de la UNED, además, la plataforma “Osticket” posee el **“Back-End”**¹ y manual de usuario escritos en idioma inglés.

¹ Se refiere a la estructuración del sitio y la programación de sus funcionalidades principales.



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

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



Por consiguiente, se limita armonizar los conceptos de usuarios, roles asignados y claridad en las responsabilidades que desempeñan.

2.4. Oportunidad de mejora en la designación de funciones

El director de la DTIC envió la designación de funciones al personal de la UST con el oficio DTIC-2022-018 del 17 de febrero del 2022, no obstante, está en contraposición con lo establecido en el acuerdo CETIC-2018-007. *“Roles y Funciones de la DTIC v1.* aprobado por la CETIC el 21 de noviembre del 2018

Sobre el particular, el Director de la DTIC mediante oficio DTIC-2022-113 del 22 de julio de 2022, externa su respuesta a nuestra consulta sobre la designación de funciones al personal de esa unidad, mencionando lo siguiente:

(...)

“Se remitió el oficio DTIC-2022-018, con los anexos donde se detalla el rol para cada persona funcionaria de la UST. Se adjunta como Anexo No. 6. Se adjunta un archivo Excel nombrado como “Lista de Funcionarios DTIC UNED” que tiene los puestos y roles actualizados”

Sin embargo, el documento suministrado con el anexo N.6, corresponde a la versión actualizada que aún carece de aprobación de la CETIC. El instrumento en proceso de aprobación fue enviado a la CETIC y acogido para su análisis con el acuerdo de Sesión N° 033-2021, Artículo II, inciso 1), celebrada el 07 de diciembre del 2021 (**REF. CETIC-2021-025**) y fue remitido a la Oficina de Recursos Humanos para que emita un dictamen, mediante el oficio DTIC-2022-019, que señala:

(...)

“2. *Enviar el oficio DTIC-2021-068 a la señora Rosa María Vindas Chaves, jefa de la Oficina de Recursos Humanos, para que emita un dictamen de dicho documento*”.

La condición descrita difiere de lo establecido en el apartado 2.5.1 Delegación de funciones, 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:

(...)

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que la delegación de funciones se realice de conformidad con el bloque de legalidad, y de que conlleve la exigencia de la responsabilidad correspondiente y la asignación de la autoridad necesaria para que los funcionarios respectivos puedan tomar las decisiones y emprender las acciones pertinentes”. **(El subrayado no es del original)**



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

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



Además, el Estatuto de Personal Artículo N. 33: Obligaciones de la UNED o sus Representantes, establece:

(...)

Sin perjuicio de las consignadas en otras normas aplicables, son obligaciones de la UNED respecto a sus funcionarios, las siguientes:

a) Darles instrucciones claras sobre sus deberes y responsabilidades, competencia y ámbito de acción”;

La situación descrita se debe según lo detallado por el Director de la DTIC en la entrevista N.2 del 23 de agosto del 2022, a las siguientes variantes:

(...)

“R/ El documento Roles y Funciones de la DTIC del 2017 es la versión 1, sin embargo, este documento está desactualizado, incompleto y se debía mejorar. La versión 1.2 contempla las mejoras al documento, aunque está en proceso de aprobación por la CETIC. Por este motivo a falta de funciones formalmente aprobadas que incluya conceptos apegados a la realidad de la nueva Estructura Orgánica de la DTIC aprobada por el Consejo Universitario, tomado en sesión 2862-2021, Art. II, inciso 6) celebrada el 28 de junio de 2021. Referencia: CU-2021-211 del 30 de junio 2021; decido emitir a los funcionarios establecidas en la propuesta. Esta situación se le comunicó al Señor Rector con el oficio DTIC-2022-019”.

Por consiguiente, la designación de funciones al personal de la UST se realiza con un documento que aún no está aprobado, dejando instrucciones sobre sus deberes, responsabilidades, y ámbito de acción, sin la aprobación de la autoridad competente.

2.5. Controles para asignar tiempos promedios en horas hábiles de la UNED.

La programación de la plataforma “Osticket” carece de una instrucción que registre la jornada laboral de la UNED al generarse una solicitud de tiquete para el proceso de mantenimiento de equipo de cómputo y software.

La gestión inicia con la creación del tiquete dentro del entorno de funcionarios en el siguiente enlace <https://soporte.uned.ac.cr/>. La aplicación “Osticket” está diseñada para contabilizar “horas naturales” en la solución de tareas, desde la creación de un tiquete hasta concluir con el mantenimiento.

El personal de la UST trabaja con horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4: 30 p.m. en Oficinas Centrales. Los Centros Universitarios laboran con horario distinto, inclusive, sábados y domingos. En caso de realizarse una solicitud en días no laborales para el



personal de la UST, se tramita hasta lunes siguiente, sin embargo, el conteo del tiempo inicia desde la creación del tiquete.

El director de la DTIC en respuesta a la pregunta **4- ¿Cuál es el tiempo promedio de trabajos del personal UST al asignarle un tiquete mediante la plataforma “OsTicket”**?, efectuada en la entrevista del 23 de agosto del 2022, detalla lo siguiente:

(...)

“R/ Ese tipo de promedios no se efectúan, en realidad puede variar mucho los tiempos de ejecución de un trabajo asignado. La herramienta tiene tiempos mínimos de atención uno es de 36 horas naturales para casos rápidos y el otro es de 135 horas naturales para temas más complejos, el problema es que no se puede definir tiempos hábiles, complicando las atenciones en algunos momentos de solicitud en jornadas no laborales...”. **(El subrayado no es del original)**

El registro de tiquetes atendidos durante el II semestre del 2021 fue de **2182**, según el oficio DTIC-2022-113 del 22 de julio del 2022, mostrando el tiempo de resolución de tareas en días naturales y casos con tiempos extensos desde la creación del tiquete hasta el cierre. En todos los casos se justifica el atraso por proceso de reparación. **(Ver tabla N.1).**

TABLA N° 1
Ejemplos de Tiempo de atención según reporte
de la plataforma Osticket

Número de Activo	Fecha creada	Fecha cerrada	Justificación atraso
167464	16/12/2021 09:05	15/2/2022 08:27	Demora por proceso de reparación solicitud: formateo
601422	4/12/2021 10:10	24/1/2022 07:21	Demora por proceso de reparación solicitud: Revisión de computadora
842766	11/11/2021 14:39	10/12/2021 09:23	Demora por proceso de reparación Solicitud: Revisión y formateo de computadora
629123	30/10/2021 10:44	23/11/2021 17:00	Demora por proceso de reparación. solicitud: formateo



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

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



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA

Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura

903117	6/10/2021 14:50	2/11/2021 18:00	Demora por proceso de reparación solicitud: Revisión de computadora de escritorio
544413	22-10-21	15-11-2021	Demora por proceso de reparación solicitud: Instalar Microsoft
213356	18/9/2021 09:35	29/10/2021 09:16	Demora por proceso de reparación solicitud: Revisión y limpieza
707336	17/9/2021 11:32	1/10/2021 11:38	Demora por proceso de reparación solicitud: instalación de antivirus
813931	25/8/2021 10:36	23/9/2021 16:21	Demora por proceso de reparación Solicitud: Equipo nuevo no permite trabajar
755348	18/8/2021 11:50	7/10/2021 13:42	Demora por proceso de reparación Solicitud: Problemas de internet.

Fuente: Oficio DTIC-20221-113 Suministrado por el director de la DTIC el 22 de agosto de 2022.

El Director de la DTIC en la entrevista N.2 del 23 de agosto del 2022, en lo que corresponde a los tiempos de atención extensos que refleja el sistema indica:

(...)

“Las atenciones de tickets pueden retrasar su culminación o cierre por situaciones con los proveedores, esto por problemas administrativos.”

Lo descrito anteriormente, es distinto a lo establecido en los apartados **5.1 “Sistemas de información”**, **5.2 “Flexibilidad de los sistemas de información”** 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:

(...)

“5.1 El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. El conjunto de esos elementos y condiciones con las



características y fines indicados, se denomina sistema de información, los cuales pueden instaurarse en forma manual, automatizada, o ambas.

...

5.2 *Los sistemas de información deben ser lo suficientemente flexibles, de modo que sean susceptibles de modificaciones que permitan dar respuesta oportuna a necesidades cambiantes de la Institución”.*

Además, como complemento y en apego a las sanas prácticas, las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información aprobadas por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) en su apartado III. PLANIFICACIÓN TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL, refieren lo siguiente:

(...)

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

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

La condición descrita se debe a que la plataforma “Osticket” es software libre implementado sin el código fuente, e imposibilita realizarle las mejoras de programación para que se adapte a las necesidades de la institución, según el director de la DTIC en entrevista N.2 del 22 de julio 2022, establece:

(...)

“Actualmente, aunque existen quejas del personal de la UST con situaciones de la plataforma, no tenemos el código fuente por ser software libre y tampoco tengo personal para efectuar mejoras. Estamos evaluando otras opciones para buscar soluciones en la gestión del mantenimiento de equipo y software”. (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

Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura

Por consiguiente, la información no es un dato confiable para determinar la eficiencia de la solución de tiquetes como se detalló en la **Tabla N° 1**; limita la supervisión de metas del personal y su ejecución como se muestra en el reporte de tiquetes atendidos para el II semestre 2021. **(Ver tabla N° 2)**.

TABLA N° 2
Reporte tiquetes atendidos por funcionario UST
II semestre 2021

Funcionario UST	Tiquetes atendidos
Dxxxx	271
Fxxxxxx	32
Gxxxxxx	184
Jxxxxx	29
Jxxxx	315
Mxxxx	596
Mxxxx	93
Mxxxxx	167
Oxxxxxx	495

Fuente: Oficio DTIC-2022-113 suministrado por el Director de la DTIC el 22 de agosto de 2022.



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

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



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA

Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura

3. CONCLUSIONES.

- 3.1. Los documentos digitales aportados por el director de la DTIC (*procedimientos y formularios*) utilizados para la gestión del proceso del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y software de la UNED, mediante la plataforma “Osticket”, están sin la aprobación correspondiente. **(Ver resultado 2.1)**
- 3.2. La UST carece de controles eficientes y formales tales como minutas, reportes o correos electrónicos para registrar la supervisión ejercida por el Coordinador. Para supervisar las actividades asignadas a los funcionarios, el Director de la DTIC utiliza el formulario de estadísticas de la plataforma “Osticket” y monitorea la información de los tiquetes, persona designada y estado de las solicitudes de mantenimiento. **(Ver resultado 2.2)**
- 3.3. Los roles de usuario para los niveles de seguridad lógica de la plataforma “Osticket”, están sin definir formalmente, la herramienta es obtenida como “software libre” y utilizada por el personal de la UST en las actividades de asignación de tiquetes. **(Ver resultado 2.3)**
- 3.4. Los funcionarios de la UST carecen de asignación de funciones debidamente aprobada por la autoridad competente. El director de la DTIC con el oficio DTIC-2022-018 del 17 de febrero del 2022 envía mediante correo electrónico al personal de esa dirección el detalle del rol para los funcionarios, sin embargo, el instrumento provisto corresponde a una versión mejorada que aún no cuenta con la aprobación respectiva. Actualmente, está en vigencia el documento titulado “Roles y Funciones de la DTIC V1”, aprobado por la CETIC el 21 de noviembre de 2018, acuerdo CETIC-2018-007. **(Ver resultado 2.4)**
- 3.5. La plataforma “Osticket” carece de controles para el registro del tiempo promedio en la solución de tareas para la jornada laboral del personal de la UST, la herramienta utiliza “horas naturales” y el conteo se genera desde la creación del tiquete por parte del usuario solicitante de un mantenimiento. La programación del software no considera la jornada laboral de los funcionarios de la UST de 8:00 a.m. hasta las 4:30 p.m., de lunes a viernes, por lo tanto, la información que genera no es confiable, ni útil, en caso de establecer indicadores de gestión. **(Ver resultado 2.5)**



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

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



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA
Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura

4. RECOMENDACIONES

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

- 4.1. Realizar acciones de seguimiento ante el Consejo de Rectoría para que ese Órgano apruebe los documentos digitales (*procedimientos y formularios*) que regulan la gestión de la UST en la atención del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos y software de la UNED. **(plazo de implementación 30/06/2023), (Ver Resultado 2.1).**
- 4.2. Elaborar y documentar los mecanismos de control que colaboren con la supervisión del personal de la UST, en la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos y software, sea, mediante la asignación de tiquetes con la plataforma “Osticket” o con cualquier otra, incluyendo, al menos, minutas, reportes, correos electrónicos u otros. Una vez aprobado, comunicarlo al personal e incluirlo dentro del procedimiento de atención de la UST y mantener su contenido actualizado **(plazo de implementación 30/06/2023), (Ver resultado 2.2).**
- 4.3. Comunicar mediante oficio al personal de la UST, *según la función asignada*, los roles de usuario para los niveles de seguridad lógica de la plataforma “Osticket” o de cualquier otra que sea adquirida para la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos y software de la UNED. **(plazo de implementación 30/08/2023), (Resultado 2.3).**
- 4.4. Realizar las gestiones pertinentes ante la CETIC para agilizar el proceso de aprobación del documento denominado “*Roles y Funciones de la DTIC versión 1.2.*” y posterior a su aprobación, comunicar al personal de la UST mediante oficio. **(plazo de implementación 30/08/2023), (Ver resultado 2.4).**
- 4.5. Ejecutar las acciones necesarias para seleccionar y utilizar un software que cumpla todos los requerimientos indispensables para la gestión y control del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos y software de la UNED. Fundamentar su decisión en estudios de factibilidad (económico, operativo, técnico), que al menos incluya aspectos de control para el registro de información oportuna y confiable que permita establecer indicadores y tiempos promedios de ejecución de tareas en horas hábiles. Al elegir la plataforma, efectuar las pruebas necesarias para su aprobación e implementación. **(plazo de implementación 30/4/2026), (Ver resultado 2.5).**



5. ANEXOS

Análisis de Observaciones de la administración

Valoración de las observaciones recibidas de la Administración al informe en carácter de “Preliminar” Estudio sobre la gestión de la UST para la atención del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos y software, Código ACE-003-2022; mediante oficio [DTIC-2023-043](#) del 26 de mayo del 2023.

Detalle en el Informe Preliminar	Comentario Resultado 2.1 página N.6 del informe preliminar					
	La condición expuesta se debe a que la UST está en proceso de migración y conformación de lineamientos. El oficio DTIC-2022-044 del 31 de marzo del 2022, emitido por el director de la DTIC, en respuesta al informe ACE-007-2021, expresa lo siguiente:					
Detalle de la observación de la Administración	La condición expuesta se debe a que los procedimientos de la UST están en proceso de migración y conformación de lineamientos. El oficio DTIC-2022-044 del 31 de marzo del 2022, emitido por el director de la DTIC, en respuesta al informe ACE-007-2021, expresa lo siguiente:					
¿Se acoge?	SÍ	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	PARCIAL	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Se acoge el argumento del director de la DTIC, se corrige e incluye en el informe Final_ACE-003-2022.					

Detalle en el Informe Preliminar	Recomendación 4.2 página N. 17 informe preliminar					
	4.2. Elaborar con la guía y acompañamiento técnico del CPPI un procedimiento de supervisión para el personal de la UST, que establezca los controles que aplicará en la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos y software, sea, mediante la asignación de tiquetes con la plataforma “Osticket” o con cualquier otra, incluyendo, al menos, minutas, reportes, correos electrónicos u otros. Una vez aprobado, comunicarlo al personal y mantener su contenido actualizado (Ver resultado 2.2)					



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

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



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA

Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura

Detalle de la observación de la Administración	<p>4.2 Elaborar y documentar los mecanismos de control que colaboren con la supervisión del personal de la UST, en la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos y software, sea, mediante la asignación de tiquetes con la plataforma “Osticket” o con cualquier otra, incluyendo, al menos, minutas, reportes, correos electrónicos u otros. Una vez aprobado, comunicarlo al personal y mantener su contenido actualizado (Ver resultado 2.2)</p> <p>Plazo de implementación 30/11/2023.</p>					
¿Se acoge?	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	PARCIAL	<input checked="" type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	<p>Se acoge parcialmente el cambio sugerido, actualmente la UST está en proceso de aprobación de sus procedimientos, por tal motivo, los mecanismos de control que colaboren con la supervisión del personal de la UST estarían minimizando el riesgo, sin embargo, deben ser incorporados al procedimiento que actualmente está en proceso de aprobación en el CONRE. Por tal motivo se plantea la recomendación de la siguiente manera:</p> <p>4.2 Elaborar y documentar los mecanismos de control que colaboren con la supervisión del personal de la UST, en la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos y software, sea, mediante la asignación de tiquetes con la plataforma “Osticket” o con cualquier otra, incluyendo, al menos, minutas, reportes, correos electrónicos u otros. Una vez aprobado, comunicarlo al personal e incluirlo dentro del procedimiento de atención de la UST y mantener su contenido actualizado (Ver resultado 2.2)</p>					
Detalle en el Informe Preliminar	<p>Recomendaciones 4.1</p> <p>Realizar acciones de seguimiento ante el Consejo de Rectoría para que ese Órgano apruebe los documentos digitales (procedimientos y formularios) que regulan la gestión de la UST en la atención del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos y software de la UNED. (Ver resultados 2.1)</p>					
Detalle de la observación de la Administración	<p>Plazo de implementación 30/6/2023</p>					



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

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



UNED
UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA
Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura

¿Se acoge?	SÍ	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	PARCIAL	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Aceptada la recomendación, se incluirá según plazo de implementación en el programa de seguimiento de la Auditoría.					

Detalle en el Informe Preliminar	Recomendación 4.3 Comunicar mediante oficio al personal de la UST, según la función asignada, los roles de usuario para los niveles de seguridad lógica de la plataforma "Osticket" o de cualquier otra que sea adquirida para la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos y software de la UNED. (Resultado 2.3)					
Detalle de la observación de la Administración	Plazo de implementación 30/08/2023					
¿Se acoge?	SÍ	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	PARCIAL	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Aceptada la recomendación, se incluirá según plazo de implementación en el programa de seguimiento de la Auditoría.					

Detalle en el Informe Preliminar	Recomendación 4.4. Realizar las gestiones pertinentes ante la CETIC para agilizar el proceso de aprobación del documento denominado "Roles y Funciones de la DTIC versión 1.2." y posterior a su aprobación, comunicar al personal de la UST mediante oficio. (Ver resultado 2.4)					
Detalle de la observación de la Administración	Plazo de implementación 30/08/2023					
¿Se acoge?	SÍ	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	PARCIAL	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Aceptada la recomendación, se incluirá según plazo de implementación en el programa de seguimiento de la Auditoría.					



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

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



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA

Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura

Detalle en el Informe Preliminar	<p>Recomendación 4.5.</p> <p>Ejecutar las acciones necesarias para seleccionar y utilizar un software que cumpla todos los requerimientos indispensables para la gestión y control del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos y software de la UNED. Fundamentar su decisión en estudios de factibilidad (económico, operativo, técnico), que al menos incluya aspectos de control para el registro de información oportuna y confiable que permita establecer indicadores y tiempos promedios de ejecución de tareas en horas hábiles. Al elegir la plataforma, efectuar las pruebas necesarias para su aprobación e implementación. (Ver resultado 2.5)</p>					
Detalle de la observación de la Administración	Plazo de implementación 30/04/2026					
¿Se acoge?	SÍ	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	PARCIAL	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Aceptada la recomendación, se incluirá según plazo de implementación en el programa de seguimiento de la Auditoría.					