Auditoría Interna

25 de junio de 2019
AI-Ad-018-2019

Señor
Alberto López Chaves
Gerente

Asunto: *Estrategia para lograr la transformación digital de los servicios esenciales que brida el ICT a la ciudadanía para que éstos sean eficientes y de calidad. Servicio Preventivo*

Estimado señor:

En cumplimiento del Plan Anual de Trabajo y, por la importancia que reviste la tecnología en este mundo globalizado y cambiante, esta Auditoría Interna analizó si el Instituto cuenta con una estrategia o una hoja de ruta para lograr con éxito y de forma eficiente la transformación digital que se requiere para brindar a la ciudadanía servicios eficientes y de calidad.

Es importante reiterar la importancia, ya desde hace algún tiempo, de las tecnologías de información en las organizaciones, y que el cambio tecnológico implica un impacto en los clientes (internos y externos) que cada día requieren de más servicios en línea para cumplir sus necesidades, como ejemplo, se tiene que la inteligencia artificial y los nuevos medios de comunicación han venido cambiando principalmente dónde, quién y cómo se hace el trabajo en las organizaciones, y las instituciones públicas que deben generar “valor público” no tienen por qué quedarse fuera de estas oportunidades, ya que cada avance tecnológico que se implemente genera un impacto positivo en la sociedad.

Sin dejar de lado que, las nuevas tendencias tecnológicas y sobre todo la introducción de éstas en las organizaciones, producen cambios en la forma de liderarlas, en los esquemas de trabajo, así como en el desarrollo de nuevas habilidades, perspectivas y mentalidades, por lo que esto no se puede dejar de ver como un asunto integral en la organización.

La experiencia que ha tenido esta Auditoría Interna con la automatización de la gestión mediante el uso de la Tecnología de Información (TI), nos ha llevado a ver la importancia que la Institución pueda aprovechar y multiplicar las posibilidades de generar los servicios con mayor agilidad y, además posibilitar que se faciliten en forma remota, contribuyendo con esto a mejorar la calidad de vida del capital humano actual y también prepararse para los “millenials” como futuros colaboradores.

Al respecto, existen experiencias y vasta normativa que dicta la pauta sobre la importancia de las TI, alguna se cita a continuación:

El inciso k) del artículo 4[1] establece que es deber del Estado incorporar la tecnología para agilizar y actualizar los servicios públicos y mejorar la eficiencia.

Desde el año 2009[2], el Gobierno declaró de interés público y de prioridad el desarrollo del Gobierno Digital.

Asimismo, el Gobierno mediante la "*Estrategia de Transformación Digital hacia la Costa Rica del Bicentenario 4.0",* busca transformar digitalmente las instituciones públicas mediante la entrega de servicios públicos digitales, integrados, seguros y de alta calidad para mejorar el bienestar de los habitantes; también busca la transformación de las instituciones públicas para el trabajo colaborativo y eficiente, con la aplicación de nuevas tecnologías para la toma de decisiones inteligentes y garantizar la buena gobernanza mediante la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública impulsando la rendición de cuentas.

Por su parte, la Ley 8220[3], tiene como propósito proteger al ciudadano de la corrupción y de la ineficiencia administrativa, mediante la promoción a nivel nacional de portales para la prestación directa de servicios a los administrados que facilite la recepción, tramitación, resolución y comunicación electrónica de las gestiones a los interesados.

Además, la norma 1.6[4] indica que, "*El jerarca debe apoyar sus decisiones sobre asuntos estratégicos de TI en la asesoría de una representación razonable de la organización que coadyuve a mantener la concordancia con la estrategia institucional, a establecer las prioridades de los proyectos de TI, a lograr un equilibrio en la asignación de recursos y a la adecuada atención de los requerimientos de todas las unidades de la organización."*

En esa misma línea, la Junta Directiva en sesión ordinaria N° 6036 del 16/7/18, tomó el siguiente acuerdo (SJD-243-2018):

> *"… Con el fin de optimizar los recursos en la institución, haciéndola más eficiente y eficaz, solicitar a la Gerencia General, redoblar esfuerzos, continuar con las acciones ya implementadas para la instauración de la firma digital, acelerar el proceso de digitalización y sistematización en todas las áreas del ICT, para convertirnos en una institución "cero papeles" y líder en ese sentido."*

[1] Ley de Promoción del Desarrollo Científico y Tecnológico y creación del MICYT (Ley 7169, 13/6/80
[2] Decreto Nº 35139-MP-MIDEPLAN (La Gaceta N° 67 del 06/04/2009)
[3] Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos
[4] Normas Técnicas para la Gestión y el Control de la Tecnologías de Información

También, la norma 5.9[5], establece que se deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance. También la norma 5.6.1 indica que la información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

Para concretar con éxito la transformación digital institucional, se requiere que al menos los siguientes elementos estén funcionando, actualizados, integrados y coordinados:

1. Comité de Asesoría Estratégica en Tecnologías de Información del ICT (CAETI)
2. Planificación estratégica en TI
3. Que el perfil del Jefe del Departamento de TI responda a las necesidades actuales y futuras.
4. Que la estructura y recursos del Departamento de TI estén acorde con las necesidades y a la dinámica de las circunstancias

No obstante, lo anterior, según estudios de esta Auditoría Interna, estos elementos presentan oportunidades de mejora, lo cual hace que la probabilidad de que se materialicen riesgos que incidan en que el Instituto no logre la transformación digital de los servicios esenciales que brida, repercutiendo en la eficiencia y la calidad de los mismos.

Las oportunidades de mejora que cada uno de los elementos presenta, se detallan a continuación:

1. El Comité de Asesoría Estratégica en Tecnologías de Información del ICT (CAETI) no está cumpliendo eficientemente su función

Para lograr la transformación digital en el Instituto, es importante que el CAETI cumpla con sus funciones y responsabilidades, las cuales están normadas en el artículo N° 5[6], mismas que se transcriben a continuación:

- *"Asesorar a la Junta Directiva y a la Gerencia General del ICT, en la toma de decisiones sobre asuntos estratégicos relacionados con Tecnologías de Información (T.I), de forma que coadyuve a mantener la concordancia con la estrategia Institucional.*

[5] Normas de control interno para el Sector Público (NCISP)
[6] Reglamento de Funcionamiento del Comité de Asesoría Estratégica en Tecnologías de Información del ICT

- *Asesorar a la Junta Directiva y a la Gerencia General del ICT en la Gestión de Riesgos de T.I. y la formulación de planes estratégicos.*

- *Proponer o sugerir las prioridades de los proyectos en los planes estratégicos de T.I. tomando en cuenta, entre otras cosas, la relación costo beneficio, la oportunidad y conveniencia de los mismos.*

- *Velar y mantener un equilibrio adecuado en la asignación de recursos logrando una adecuada atención de los requerimientos de todas las unidades de la organización, sin que sus recomendaciones sean de carácter vinculante.*

- *Recomendar a la Junta Directiva y Gerencia General políticas y directrices con respecto a las Tecnologías de Información.*

- *Dar seguimiento al Plan Estratégico en T.I.*

- *Promover la cultura informática Institucional, con el fin de lograr el compromiso del personal con el marco estratégico y las políticas de T.I."*

No obstante, lo anterior, mediante el Servicio Preventivo AI-Ad-22-2018 (26/11/18), esta Auditoría Interna concluyó que el CAETI no se ha constituido en un órgano eficaz para evaluar, dirigir y supervisar las TI, pues ha desatendido sus funciones más importantes como lo es asesorar a la Junta Directiva y a la Gerencia en asuntos estratégicos y de riesgos. Esta situación también se presenta porque la alta dirección tampoco ha pedido la asesoría correspondiente y la rendición de cuentas pertinentes al citado Comité.

En esa oportunidad, se le comunicaron a la Gerencia, los resultados identificados "*en las prácticas del CAETI, que requieren ser atendidas para que se garanticen las condiciones óptimas, considerando -entre otros aspectos-:*

El debido alineamiento estratégico que direccione las tecnologías de información.

Una valoración de la integración del CAETI, considerando la incorporación de otros miembros.

La definición de acciones que garanticen el efectivo desempeño del CAETI y así garantizar que la dirección superior cuente con el debido apoyo estratégico.

Un programa de sensibilización y capacitación para los integrantes que lo requieran."

Todo con el objetivo que se tomen las decisiones necesarias para que el CAETI, además de cumplir con las funciones asignadas en la normativa, se configure en un órgano vital que pontecialice una adecuada gobernabilidad de las tecnologías de información."

No obstante, lo advertido en el AI-Ad-22-2018 (26/11/18), a la fecha continúa el riesgo de que el ICT no responda al proceso dinámico e innovador de las TI que requiere para facilitar el logro de la eficiencia y que le permita entregar servicios públicos digitales, integrados, seguros y de alta calidad para mejorar el bienestar de sus clientes o partes interesadas porque el CAETI aún no está cumpliendo con su función.

2. Que se cuente con una planificación estratégica en TI

Desde el año 2015 no se ha actualizado el plan estratégico de TI (PETI), razón por la cual, representa un riesgo para lograr la transformación digital del Instituto de forma exitosa y eficiente.

Como antecedente se tiene que, mediante el servicio preventivo AG-P-As-013 2013, se sugirió a la Junta Directiva, instruir al CAETI para que se valorara la conveniencia y oportunidad de incluir dentro del PETI actual el plan táctico, indicadores y mecanismos de control y seguimiento y que una vez realizado el análisis correspondiente, se presentaran los resultados obtenidos ante el Órgano Colegiado para su conocimiento y aprobación.

También en noviembre de 2017 la Auditoría Interna emitió el Informe AI-C-030-2017 denominado "Auditoría de cumplimiento sobre la planificación estratégica en tecnologías de la información" y se comunicó a la Gerencia el siguiente resultado:

"2.1 ACTUALIZACIÓN Y ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Si bien la Institución ha desarrollado una serie de documentos estratégicos institucionales y de las Tecnologías de Información (TI), de la revisión de los mismos se determinó lo siguiente:

El PEI cubre el periodo 2015-2021 y actualmente está en revisión.

El Plan Estratégico de Tecnologías de Información venció en el año 2015.

A principios del año 2016 el CAETI acordó la revisión y alineación del PETI, sin embargo, fue en febrero 2017 que inició con el proceso revisión de proyectos, además no se ha evidenciado un adecuado seguimiento al PETI.

El Plan Táctico de TI vence en diciembre de 2017.

El PETI responde únicamente al objetivo estratégico N°2 del PEI, que contiene 7 objetivos."

Las razones por las cuales el PETI está desactualizado y no hay una adecuada alineación estratégica con el PEI identificadas por la Auditoría en esa oportunidad fueron:

"El PETI (2011-2015) fue confeccionado antes que el PEI (2015-2021) y no hubo acciones por parte del CAETI y de TI para revisarlo y alinearlo.

El CAETI durante el periodo del alcance del estudio (enero de 2016 a agosto de 2017) no se reunió periódicamente, pues solo sesionó 11 veces y no se observó que haya tratado asuntos estratégicos de TI, que haya dado seguimiento al PETI, ni que haya asesorado a la Junta Directiva y a la Gerencia sobre asuntos estratégicos y sobre formulación de planes estratégicos.

Según el Jefe de TI, el Departamento de TI y el CAETI no han alineado el PETI con el PEI, porque el PNT se ajustó para el periodo 2017-2021 y están a la espera de la emisión final del PEI, además porque hay proyectos del PETI que se requieren finalizar.

Además, indicó que el PETI sigue vigente, debido a que se está trabajando en varios de los proyectos incluidos en el mismo, los cuales no han perdido vigencia pues siguen siendo necesarios. También señaló que el PETI establece que la implementación de los proyectos dependerá de los recursos con que se cuenten, que la estrategia continúa y se mantiene la relación entre el PETI y el Plan Táctico."

Así las cosas, el CAETI y TI han enfocado sus esfuerzos en la revisión de los proyectos vigentes del PETI; sin embargo, están pendientes otros puntos como lo son el alineamiento con el PEI, el análisis de riesgos estratégicos en TI, visión, misión, FODA, objetivos estratégicos, entre otros.

Como quedó reflejado, desde el año 2015 el ICT no cuenta con un plan estratégico en TI; es decir, adolece de una ruta a seguir en esta área tan importante por medio de una vinculación entre el PEI y el PETI y, como se indicó líneas arriba, esto representa un riesgo para culminar oportunamente la transformación digital.

Sobre este punto, también la Auditoría en el Informe AI-D-01-2019 (7/3/19) "Informe desempeño de la Auditoría Interna periodo 2018", le comunicó a la Junta Directiva lo siguiente:

a) "Planificación a nivel institucional:

Estudios realizados por la Auditoría han determinado que: (…) El Plan Estratégico de Tecnologías de Información está desactualizado desde el año 2015.

Esta situación, sin detrimento de los logros alcanzados por la Institución, refleja carencias importantes en materia de planificación que deben ser analizadas, ya que de persistir podría repercutir en la calidad técnica de la programación que se incorpora en el PAO y Presupuesto y, a fin de cuentas, limita los alcances de la evaluación que se realiza sobre los resultados de los programas y, por lo tanto, el cumplimiento de los objetivos."

Al respecto, el órgano colegiado acordó dar por recibido el informe de la Auditoría Interna.

Valga indicar que el PEI vigente, establece en el sexto objetivo estratégico el "Programa de automatización e integración de sistemas de información", que tiene como indicador, el porcentaje de sistemas automatizados e integrados; sin embargo, no se ha evaluado su cumplimiento.

También el borrador del PEI que se encuentra en trámite de actualización, señala como una de las prioridades institucionales fortalecer la automatización y modernización de los procesos que faciliten las prácticas de Gobierno Abierto. Además, el objetivo estratégico # 6 "El ICT generará las condiciones que permitan el cumplimiento de tareas sustantivas asignadas al Instituto en apego al Marco Jurídico vigente para facilitar la consecución de la Misión y Visión Institucional" detalla la cadena de resultados a lograr. (ver anexo)

3. Que el perfil del Jefe del Departamento de TI responda a las necesidades actuales y futuras.

Otro elemento para lograr la transformación digital institucional, lo constituye el liderazgo, la visión e innovación que se ejerza desde el Departamento de TI el Jefe. El perfil actual según el Manual de Cargos para dicha Jefatura, requiere ingeniería en sistemas de información y la experiencia correspondiente.

Contar con un Jefe del departamento de TI con un perfil adecuado y actualizado, contribuye a disminuir el riesgo de que el ICT no logre la transformación digital que necesita.

No obstante, lo anterior, el ICT no cuenta con un plan de sucesión para prever la dotación de funcionarios que sustituyan a quienes dejan la entidad, razón por cual, la Auditoría Interna emitió el Servicio Preventivo AI-P-Ad-16-2018, donde se le comunicó

a la Gerencia sobre lo importante de tomar medidas pertinentes que garanticen un adecuado plan de sucesión para el Jefe de TI, asimismo, que se defina, de acuerdo con la planificación estratégica de las TI, si el perfil actual, según el manual de cargos, es el que garantizaría liderar la ejecución de dicha planificación, así como la dirección del Departamento de TI.

En cumplimiento del Preventivo, la Administración procedió a realizar un estudio donde comparó los requisitos de los jefes de los departamentos de TI de tres instituciones públicas y de cinco privadas, así como algunas consultas y la conclusión a la que arribó fue la siguiente:

> *"(…) los requisitos tanto Académicos como de Experiencia exigidos en el perfil del Jefe de Tecnologías de la Información del ICT, se encuentran en la media del mercado; (…)*
>
> *Respecto al perfil ideal para la Jefatura de Tecnologías de la Información del ICT, es importante recordar que el Instituto se encuentra homologado al manual de clases anchas de la Dirección General del Servicio Civil, por consiguiente, el perfil ya se encuentra establecido.*
>
> *El valor agregado para definir dentro del perfil ya establecido para esta posición, es la incorporación del Modelo de Gestión por Competencias dentro del Proceso de Reclutamiento y Selección, lo que permitiría contar con un profesional con las competencias definidas por la Institución."*

Como se desprende del estudio realizado por la Administración, el mismo se limitó a comparar los requisitos de los puestos del jefe de TI en diferentes instituciones, así como de algunas consultas, pero al final lo que pesó fue que el perfil ya se encuentra establecido por el Servicio Civil, pero no se indagó en el mercado, no se consultó a las escuelas de informática de las universidades o al mismo Colegio de Informáticos, sobre cuál es el perfil actual que se requiere de un jefe de TI para hacerle frente a todos los retos y cambios tecnológicos que se presentan diariamente.

Un jefe de TI tiene que realizar entre otras funciones, gestionar y liderar las tecnologías de información, planificar las estrategias institucionales considerando los cambios que se presentan y que las mismas estén alineadas con el PEI, así como realizar una efectiva y oportuna gestión del talento humano a su cargo.

Por la importancia que reviste que la Institución cuente con el funcionario idóneo para liderar el Departamento de TI y, debido a que el estudio realizado por el Departamento de Recursos Humanos, no consideró los currículos y carreras que ofrece la academia, para contar con mayor información, esta Auditoría Interna indagó y comparó algunos planes de estudio, según información en los sitios web de tres universidades, con el siguiente resultado:

Nombre de la Universidad	Total de materias	Materias administrativas	% de materias administrativas
Licenciatura en Administración de Tecnologías de Información[7]	61	19	31
Ingeniero en computación[8]	44	4	9
Ingeniería informática con énfasis en gestión de recursos tecnológicos[9]	48	4	8
Computación e informática[10]	43	1	2

Como se desprende del cuadro anterior, el perfil del profesional graduado con un enfoque en TI o computación (perfil que establece el manual de cargos para el jefe de TI), solo el 9% del plan de estudio abarca aspectos de índole administrativo, mientras que el graduado con un perfil de TI y de administración, el 31% de las materias se relacionan con este segundo ámbito.

Además, según el sondeo realizado, queda demostrado que liderar un departamento de TI no solo requiere que el jefe tenga conocimientos en TI, sino que necesita habilidades y competencias en otras áreas, esto contribuirá a desarrollar una gestión integral del departamento y así contribuirá a la transformación digital del ICT, razón por la cual, la Administración puede considerar analizar el perfil actual del jefe de TI según el manual de cargos, con la finalidad de determinar si el mismo responde a las necesidades que los sujetos interesados demandan del ICT.

Aunado a lo anterior, a raíz del Servicio Preventivo AI-Ad-03-2019[11] emitido por esta Auditoría, ya el Departamento de Recursos Humanos cuenta con una herramienta para realizar estudios de atinencias.

4. Que la estructura y recursos del Departamento de TI estén acorde a las necesidades y a la dinámica de las circunstancias

Otro factor que contribuye a lograr con éxito la transformación digital en el ICT, es que el Departamento de TI cuente con una adecuada estructura y con los recursos necesarios.

[7] ITCR
[8] ITCR
[9] ULACIT
[10] UCR
[11] Servicio Preventivo sobre el nombramiento del Jefe del Departamento Administrativo

Lo anterior se fundamenta en el inciso d) de la norma 2.1 “Ambiente de control” y la 2.5 “Estructura organizativa” de las NCISP, indican que, se debe contar con una apropiada estructura organizativa acorde con las necesidades y la dinámica de las circunstancias institucionales, del entorno, los riesgos relevantes y que apoye el logro de los objetivos.

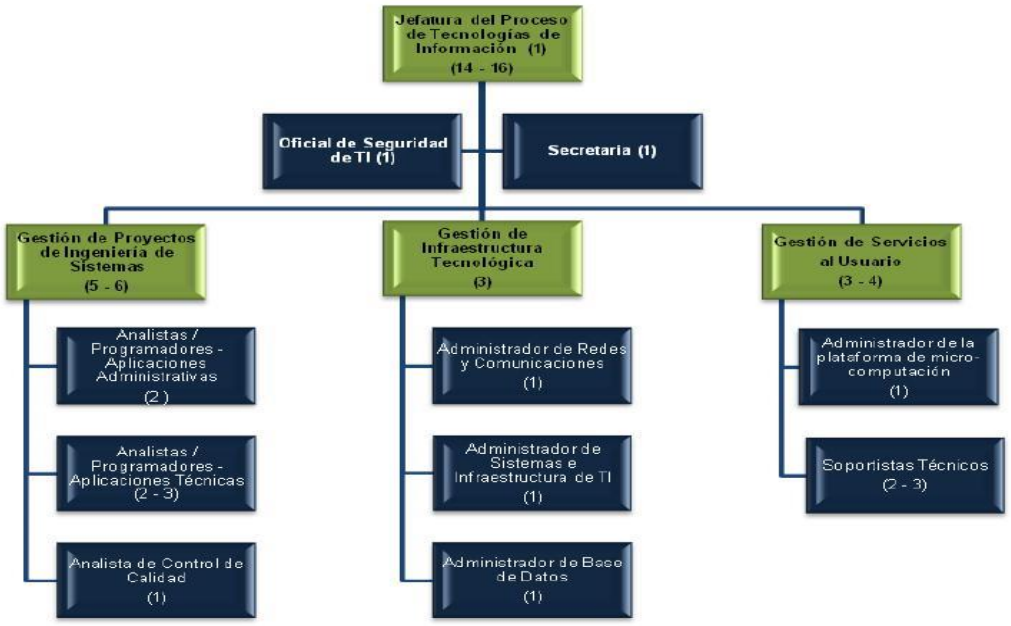
Por su parte, la norma 2.4[12] “Independencia y recurso humano de la función de TI”, indica que, el jerarca debe brindar el apoyo para que dicha función de TI cuente con una fuerza de trabajo suficiente y competente.

No obstante, lo indicado anteriormente, este elemento también representa un riesgo para cumplir con el objetivo de lograr la transformación que necesita el ICT, pues desde el año 2013[13], la Auditoria señaló la necesidad de un cambio de la estructura organizacional del Departamento de TI, por incidir directamente en el cumplimiento del objetivo principal del PETI, el cual es coadyuvar al logro de los objetivos institucionales, así como lograr el alineamiento entre las estrategias tecnológicas y de desarrollo institucional y nacional, y con el fin de satisfacer necesidades inmediatas, pero dentro de una visión estratégica de largo plazo.

A pesar de lo gestionado por la Institución, por lineamientos de políticas presupuestarias emitidas por la Autoridad Presupuestaria, no fue posible la creación de nuevas plazas, sin embargo, no se conoce de estudios realizados en el Departamento de TI que garantice que cuenta con recursos suficientes, o que haya gestionado una estrategia para atender eficientemente las necesidades institucionales que contribuya a que el ICT dé el salto hacia la transformación digital que requiere.

Como referencia se tiene que la firma KPMG recomendó desde diciembre de 2009 un cambio en la estructura de TI, que se presenta en el siguiente organigrama.

[12] Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información
[13] AG-P-As-013-2013 Plan Estratégico de TI



También, mediante el servicio preventivo AI-Ad-020-2015 se sugirió a la Gerencia diseñar e implementar un plan de infraestructura tecnológica, alineado al Plan Estratégico de TI, que permitiera determinar la dirección tecnológica del Instituto y optimizar el uso de su infraestructura.

Sobre la necesidad de contar con la estructura optima en Tecnología de Información, que garantice el eficiente y correcto funcionamiento administrativo por parte de la Institución, valga el momento para reiterar sobre la importancia de implementar el Gobierno Abierto con el fin de facilitar a la ciudadanía las herramientas y mecanismos para el ejercicio de la democracia y el fortalecimiento de la gobernanza, tal y como se indicó en el servicio preventivo AI-P-Ad-025-2016.

Por los antecedentes y lo accionado por la Administración, esta Auditoría considera que no se ha implementado lo sugerido y recomendado sobre la vigencia de la estructura actual de TI o si se requiere de un remozamiento y actualización.

Lo acreditado en este Servicio Preventivo, lleva a concluir que el Instituto no cuenta con una estrategia o una hoja de ruta que lo lleve a lograr la transformación digital de los servicios que requiere la ciudadanía, y esto se debe a que algunos de los elementos (CAETI, planeación estratégica, perfil del jefe de TI según el manual de cargos y la estructura y recursos con que cuenta el departamento) que contribuirían a concretar ese objetivo presentan oportunidades de mejora, lo cual representa un riesgo, pues no están funcionando, actualizados, integrados y coordinados, lo que está incidiendo en que no se responda al proceso dinámico e innovador de las tecnologías de la información que requiere el ICT.

Por la competencia que le asiste a esa Gerencia, como administrador general del Instituto, responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo, se comunica sobre lo determinado en este servicio preventivo, respecto a la **definición e implementación de una estrategia u hoja de ruta para que se concrete de forma oportuna, eficiente y económica la transformación digital** institucional, con el propósito de facilitar la entrega de servicios públicos eficientes, integrados, seguros, transparentes y de alta calidad para mejorar el bienestar de la ciudadanía o partes interesadas.

Se solicita a ese Despacho, informar a esta Auditoría Interna dentro de los próximos diez días hábiles, sobre las acciones tomadas en relación con este servicio preventivo, a efecto de determinar lo procedente.

El presente servicio se realiza con fundamento en las competencias conferidas a la Auditoría Interna en la Ley Orgánica del ICT, el inciso d) del artículo 22 de la Ley General de Control Interno, la norma 1.1.4 de las "Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público" y en atención del Plan Anual de Trabajo.

Atentamente,

FERNANDO JOSE RIVERA SOLANO (FIRMA)

Firmado digitalmente por FERNANDO JOSE RIVERA SOLANO (FIRMA)
Fecha: 2019.06.28 13:25:13 -06'00'

Fernando Rivera Solano
Auditor Interno

cc. Sra. María Amalia Revelo Raventós
Ministra de Turismo
CAETI
Sr. Javier Tapia Gutiérrez
Departamento de Recursos Humanos
Consecutivo

FRS / ran

Auditoría Interna

ANEXO

Insumo	Actividad	Producto	Aprovecha-miento	Efecto	Impacto	Indicadores de aprovecha-miento de producto	Metas
Plataforma Tecnológica Talento Humano Recursos Financieros Necesidades Institucionales Tecnologías existentes y emergentes	Investigación. Implementación de servicios y/o proyectos de tecnología que apoyen, mejoren e innoven los procesos institucionales .Adquisición de Tecnología. Capacitación.	Modernización de procesos Sistemas Informáticos. Herramientas tecnológicas	Mejora contínua y transparencia en la gestión. Mayores y mejores controles en el manejo y administración de la información. Facilidades tecnológicas para la gestión institucional	Fomenta la eficiencia de los procesos internos y externos. Gestión eficiente y oportuna de la información para la toma de decisiones.	Gestión eficiente y oportuna de la información para la toma de decisiones. Buena imagen Institucional a nivel externo. Contribuye al desarrollo económico y social para mejorar la calidad de vida de los costarricenses.	Porcentaje de avance de proyectos del PETI.	2019=Contar con un PETI actualizado de acuerdo con las necesidades y prioridades institucionales 2020=20% 2021= 25% 2022= 25%
						Cantidad anual de herramientas tecnológicas implementadas según solicitudes.	2019= 0 2020= 3 2021= 3 2022= 3