

Instituto Costarricense de Turismo
Auditoría Interna



29 de noviembre de 2017

AI-573-2017

Dr. Alberto López Chaves, MBA
Gerente

Asunto: **Remisión de Informe AI-C-030-2017**

Estimado señor:

Se remite el informe AI-C-030-2017, en el cual se consignan los resultados de la **“Auditoría de cumplimiento sobre la planificación estratégica en tecnologías de la información”**.

El día 17 de noviembre de 2017 la Auditoría Interna expuso los resultados, la conclusión y las recomendaciones obtenidas del estudio a la Gerencia y a los responsables de poner en práctica las recomendaciones.

Las recomendaciones se emiten al amparo del artículo 35 de la Ley Orgánica del Instituto, y a lo indicado en los artículos 22, 35 y 36 de la Ley N° 8292 “Ley General de Control Interno”, que establecen un plazo de 10 días hábiles, para ordenar la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, debe dentro ese plazo señalado elevar el informe a la Junta Directiva con las objeciones y soluciones alternas, con copia a la Auditoría Interna, para el análisis y resolución definitiva.

De aceptarse las recomendaciones, favor suministrar copia de las órdenes emitidas dentro de los próximos diez días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del presente informe, para que los funcionarios responsables cumplan con lo recomendado por esta Auditoría Interna.

Favor adjuntar en el sistema GPA, dentro de los 15 días hábiles posteriores a la fecha en que instruyó la implementación de las recomendaciones, el Plan de Implementación de las recomendaciones, que incluya de manera precisa las

Instituto Costarricense de Turismo
Auditoría Interna



actividades necesarias, los responsables de desarrollarlas, los plazos y de requerirse los recursos.

Dado que ese Plan es la base para verificar por parte de la Auditoría Interna la implementación de lo recomendado, se solicita comunicar cualquier modificación que a futuro se requiera previo al vencimiento de las fechas establecidas en el plan.

Por último, respetuosamente se advierte sobre las posibles responsabilidades en que se puede incurrir por el incumplimiento injustificado de los deberes asignados según el artículo 39 de la Ley 8292.

Atentamente,

Fernando Rivera Solano
Auditor Interno

FRS / kbm

C.

Lic. Sergio Lira Valdivia
Jefe Departamento de TI
Lic. Víctor Quesada Rodríguez
Jefe Unidad de Planificación Institucional
Lic. Roy Rojas Chaves
Coordinador del CAETI
Consecutivo



INFORME N° AI-C-030-2017

**“INFORME DE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO SOBRE LA
PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN”**

Noviembre, 2017

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO DEL ESTUDIO	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Origen del estudio	1
1.2 Objetivos del estudio.....	1
1.3 Alcance de la auditoría.....	1
1.4 Normas técnicas de la auditoría.....	1
1.5 Marco legal	2
1.6 Limitación.....	2
1.7 Comunicación verbal de los resultados de la auditoría	2
1.8 Análisis realizado de las observaciones recibidas de la Administración .	2
2. RESULTADOS	3
2.1 Actualización y alineación estratégica de TI.....	3
2.2 Ausencia de indicadores que permitan medir el grado de cumplimiento del PETI y plan táctico.....	7
3. CONCLUSIÓN	11

RESUMEN EJECUTIVO DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo, con el objetivo de evaluar la planificación estratégica de las tecnologías de información, con el fin de obtener una seguridad razonable del cumplimiento y su alineación con las estrategias institucionales.

El estudio determinó oportunidades de mejora en los siguientes puntos:

- Alineación estratégica de las tecnologías de información con las estrategias institucionales.
- Indicadores que permitan medir el grado de cumplimiento del PETI y plan táctico de las tecnologías de información.

Producto de los resultados obtenidos se generaron recomendaciones referentes a:

Que se establezca un plan de acción que contribuya al proceso de actualización del PETI y su alineamiento con el PNT, el PEI y el Plan Táctico de TI. Dicho plan debe contener al menos las actividades a realizar, plazos y los responsables de ejecutarlas.

Que el CAETI asuma su responsabilidad y obligación de asesorar a la Junta Directiva y a la Gerencia sobre asuntos estratégicos en TI y sobre la formulación de planes estratégicos. Además, que diseñe las actividades de control correspondientes que contribuyan a asegurar razonablemente el seguimiento oportuno del PETI.

Que se diseñen indicadores para los documentos estratégicos en tecnologías de información, que permitan llevar un seguimiento de su ejecución, así como la comparación y evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos.

AI-C-030-2017

“INFORME DE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO SOBRE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN”

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen del estudio

La realización de este estudio de auditoría tiene su origen en el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna 2017

1.2 Objetivo del estudio

El objetivo general del presente estudio fue evaluar la planificación estratégica en tecnologías de información, con el fin de obtener una seguridad razonable de su cumplimiento y su alineación con las estrategias institucionales.

1.3 Alcance de la auditoría

El estudio comprendió la revisión de:

- El PETI elaborado por la firma KPMG
- Resumen del PETI y Plan Táctico elaborados por el Departamento de TI.
- La verificación del cumplimiento y actualización del PETI.
- El alineamiento del PETI con el PEI y el PAO.
- Las actas del CAETI de febrero de 2016 a mayo de 2017.

El periodo analizado comprendió de enero de 2016 a agosto de 2017.

1.4 Normas técnicas de la auditoría

La auditoría se efectuó de conformidad con la normativa aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna, las “Normas Generales de Auditoría para el Sector Público”, el “Manual para el Ejecución de los Servicios de la Auditoría Interna”, así como el Sistema de Gestión de Calidad de la Auditoría Interna y otra normativa conexas.

1.5 Marco legal

La legislación y normativa consultada para la realización del estudio se indica a continuación:

- Constitución Política de Costa Rica
- Ley General de Control Interno (LGCI)
- Normas de Control Interno para el Sector Público (NCISP).
- Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (NTGCTI).
- Reglamento General del Sistema Nacional de Planificación (RGSNP).
- Reglamento de Funcionamiento del Comité de Asesoría Estratégica en Tecnologías de Información del ICT (Reglamento del CAETI).
- Lineamientos institucionales para la formulación de objetivos, metas e indicadores, emitido por la Unidad de Planificación Institucional (UPI)

1.6 Limitación

No hubo ninguna limitación en el desarrollo del estudio.

1.7 Comunicación verbal de los resultados de la auditoría

En reunión celebrada el día 17 de noviembre de 2017 a las catorce horas en la sala de reuniones de la Auditoría Interna, se expusieron los resultados, conclusiones y recomendaciones del presente informe al Lic. Rafael Soto Quirós, Gerente a.i, al Lic. Roy Rojas Chaves, Coordinador del CAETI y al Lic. Sergio Lira Valdivia, Jefe del Departamento de TI.

1.8 Análisis realizado de las observaciones recibidas de la Administración

Las observaciones recibidas por parte de la Administración en la Conferencia Final, se encuentran en el “Anexo A” al final del presente informe.

2. RESULTADOS

Del estudio realizado se determinaron los siguientes resultados:

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.

Al respecto, las “Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información” (1.6) establecen 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 su norma 2.1 instauran que *“La organización debe lograr que las TI apoyen su misión, visión y objetivos estratégicos mediante procesos de planificación que logren el balance óptimo entre sus requerimientos, su capacidad presupuestaria y las oportunidades que brindan las tecnologías existentes y emergentes”*.

También, la norma 5.1 *“Seguimiento de los procesos”* de las NTGCTI, indica que se debe establecer un marco de referencia y un proceso de seguimiento en los que se defina el alcance, la metodología y los mecanismos para vigilar la gestión de TI. Sobre el *“Seguimiento y evaluación del control interno en TI”* (5.2), señala que se debe establecer y mantener un sistema de control interno asociado con la gestión

de las TI, evaluar su efectividad y cumplimiento y mantener un registro de las excepciones que se presenten y de las medidas correctivas implementadas."

Por otra parte, el artículo 5 del Reglamento del CAETI establece como funciones del CAETI las siguientes:

- "a. **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.**
- b. **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.**
- c. 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. (...)
- e. Recomendar a la Junta Directiva y Gerencia General políticas y directrices con respecto a T.I.
- f. **Dar seguimiento al Plan Estratégico en T.I.**
- g. Promover la cultura informática Institucional, con el fin de lograr el compromiso del personal con el marco estratégico y las políticas de T.I."
(El realce no es del original)

También, el artículo 5 del Reglamento del CAETI indica que el CAETI **sesionará en forma ordinaria una vez al mes**, el tercer jueves del mes, siempre y cuando haya asuntos que tratar.

Por otro lado, el artículo 28 del Reglamento General del Sistema Nacional de Planificación establece que es función de la Unidad de Planificación Institucional (UPI):

"a) Dirigir los procesos de planificación institucional dentro de los lineamientos, metodologías y procedimientos establecidos por la o el jerarca institucional y por el SNP. "

La Contraloría General de la República ha indicado¹ que por definición, un PETI se actualiza y mejora de acuerdo con los requerimientos vigentes, con información

¹ Informes: DFOE-OP-IF-10-2010 (13/02/2010), DFOE-EC-IF-10-2011 (11-11-2011) y DFOE-EC-IF-15-2011 (13/01/2012)

clara referente a la estrategia institucional, la metodología de planificación aplicada, la situación deseada a mediano plazo, los factores críticos de éxito, impacto, beneficios, amenazas, requerimientos, identificación de riesgos, esquemas de red y planes de negocio. También, indicó que considera que en materia de tecnologías de información no resulta conveniente dejar pasar tanto tiempo sin modificar o actualizar un documento de trascendencia estratégica como el PETI, debido precisamente a la dinámica que experimentan estas herramientas, además de que la finalidad del **PETI es ser instrumento de consulta permanente y de toma de decisiones.**

Finalmente, la norma 6.4 de las NCISP señala que se debe efectuar una evaluación permanente de la gestión, con base en los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual desviación que pueda poner en entredicho el acatamiento de los principios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad aplicables.

Las razones por las cuales el PETI está desactualizado y no hay una adecuada alineación estratégica con el PEI se debe a que:

- 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 alinearlos.
- 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.

El no contar el ICT con un PETI actualizado y alineado con el PEI podría ocasionar que:

- Las TI no ayuden a cumplir la misión, las metas y los objetivos estratégicos.
- Los proyectos de TI no se integren al PEI.
- No se garantice una respuesta eficaz y expedita a los cambios de las necesidades de la institución.
- Las líneas de acción del PETI sean obsoletas o que ya no respondan a los requerimientos normativos, estratégicos y a las realidades del entorno.
- No se brinden servicios alineados con la estrategia y visión institucional.
- Los servicios que ofrece TI no aporten valor agregado a la Institución.
- Falta de respuesta del Depto. de TI a los cambios futuros de la Institución que afecten los objetivos estratégicos.
- No se garantice que las inversiones en TI aporten beneficios tangibles a la Institución.

De conformidad con el resultado descrito, se recomienda a la Gerencia instruir al CAETI y a la UPI para que:

1. Establezcan un plan de acción que contribuya al proceso de actualización del PETI y su alineamiento con el PNT, el PEI y el Plan Táctico de TI. Dicho plan debe contener al menos las actividades a realizar, los plazos y los responsables de ejecutarlas.

Instruir al CAETI:

2. Para que de conformidad con el artículo 5 del “Reglamento de Funcionamiento del Comité de Asesoría Estratégica en Tecnologías de Información del ICT”, asesore a la Junta Directiva y a la Gerencia sobre asuntos estratégicos en TI y sobre la formulación de planes estratégicos, de manera que el CAETI asuma su responsabilidad y obligación de ser la instancia asesora y coordinadora en temas de tecnologías de información. Además, que diseñe las actividades de

control correspondientes que contribuyan a asegurar razonablemente el seguimiento oportuno del PETI.

2.2 AUSENCIA DE INDICADORES QUE PERMITAN MEDIR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PETI Y PLAN TÁCTICO

De la revisión del PETI y el Plan Táctico, no se observaron indicadores que permitan determinar su grado de avance y cumplimiento. Lo anterior, debido a la ausencia de una política o procedimiento que permitan definir los elementos necesarios para medir el grado de avance de los diferentes planes que contribuyan al cumplimiento de los objetivos planteados en los documentos de gestión estratégica en TI.

Al respecto, el Jefe del Departamento de TI suministró a esta Auditoría el documento denominado “Control estado proyectos prioridad 1. Orden recomendado por el CAETI”, el cual contiene el nombre y el código del proyecto, la prioridad, observaciones y un “check” que indica si el proyecto está terminado, así como, el porcentaje de proyectos terminados.

Si bien es cierto, la información suministrada corresponde a un indicador de efectividad para el seguimiento de los proyectos de TI, es insuficiente para medir la gestión de desempeño (eficacia, economía y calidad) de los planes en materia de TI y no es una herramienta de control efectiva para identificar desviaciones en el avance y cumplimiento de estos planes.

Al respecto, el artículo 28 del Reglamento General del Sistema Nacional de Planificación (RGSNP) establece que es función de la Unidad de Planificación Institucional (UPI):

“ ...

- d) *Dirigir y coordinar los procesos de seguimiento y evaluación del cumplimiento institucional de las políticas y metas establecidas en el PND y en los instrumentos de planificación institucional, considerando otros instrumentos de planificación nacional, sectorial y regional. (...)*
- j) *Proponer iniciativas de evaluación que sirvan para analizar los efectos de las estrategias y de las políticas que han sido implementadas e impulsar medidas de mejoramiento continuo de la planificación institucional.”*

Por su parte, los lineamientos institucionales para la formulación de objetivos, metas e indicadores emitidos por la UPI indican que:

“Un indicador es un instrumento que nos provee evidencia cuantitativa acerca de si una determinada condición existe o si ciertos resultados han sido logrados o no. Si no han sido logrados permite evaluar el progreso realizado. Un indicador de desempeño nos entrega información cuantitativa respecto del logro de los objetivos de un programa”. (CEPAL., 2017)

Los indicadores proporcionan información sobre variables cuantitativas y cualitativas, siempre dentro de un esquema numérico que permita medir su comportamiento y determinar si se cumple o no el objetivo propuesto. También se utilizan para demostrar el cambio dado con respecto a una situación de partida. (Hacienda M. y., 2017)

Los indicadores de desempeño poder utilizarse para diversos propósitos, entre otros:

- *Para determinar si se alcanzan las metas,*
- *Para establecer acciones de mejora,*
- *Para evaluar el cumplimiento de objetivos*
- *Para lograr un mayor desarrollo de la organización*
- *Para lograr una mejor alineación con la visión y los objetivos.*
- *Para hacer evaluaciones comparativas*
- *Para evaluar correctamente a los empleados*
- *Para mejorar la atención a los clientes o usuarios.*
- *Para aumentar la rentabilidad (eficiencia)*
- *Para generar una (sic) mayor compromiso.*
- *Para mejorar el posicionamiento*
- *Para tomar decisiones acertadas*

Por otra parte, el artículo 11 de la Constitución Política establece que la Administración Pública estará sometida a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes.

De la misma forma, la norma 3.3 de las NCISP, establece que el proceso de planificación debe considerar los siguientes aspectos: “...la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento

adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones”.

Asimismo, el artículo 38 de los “Lineamientos Técnicos y Metodológicos para la Programación, Seguimiento y Evaluación Estratégica de Sectores e Instituciones del Sector Público”, establece que “Las instituciones desarrollarán indicadores de gestión para los productos de manera que a nivel institucional se cuente con las diferentes medidas de desempeño (eficacia, eficiencia, economía y calidad)”.

También, la norma 5.1 “Seguimiento de los procesos” de las NTGCTI, indica que se debe establecer un marco de referencia y un proceso de seguimiento en los que se defina el alcance, la metodología y los mecanismos para vigilar la gestión de TI, y la norma 5.2 “Seguimiento y evaluación del control interno en TI”, señala que se debe establecer y mantener un sistema de control interno asociado con la gestión de las TI, evaluar su efectividad y cumplimiento y mantener un registro de las excepciones que se presenten y de las medidas correctivas implementadas.”

El no contar con indicadores para el PETI y el Plan Táctico podría ocasionar que:

- No se implementen las medidas correctivas en el tiempo oportuno, afectando el logro de los objetivos institucionales soportados por tecnología de información.
- No permita medir el desempeño real del PETI.
- No se cuente con información para evaluar la eficacia y eficiencia de los documentos estratégicos y puede debilitar la toma de decisiones estratégicas acertadas.

De conformidad con el resultado descrito, se recomienda a la Gerencia instruir al CAETI y a la UPI para que:

3. Diseñen indicadores claros, medibles, realistas y aplicables para los documentos estratégicos en tecnologías de información, tomando en cuenta los “Lineamientos generales para la formulación de objetivos, metas e indicadores Institucionales” que permitan llevar un seguimiento de su ejecución, así como la comparación y evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos.

Las anteriores recomendaciones se emiten al amparo del artículo 35 de la Ley Orgánica del Instituto y a la competencia que facultan los artículos 22, 35 y 36 de la Ley General de Control Interno.

3. CONCLUSIÓN

La planificación estratégica de tecnologías de información es un proceso importante ya que es el punto de partida para orientar el rumbo que llevarán las TI para contribuir al logro de los objetivos institucionales, que exige el alineamiento entre las unidades de la Institución y el área de tecnologías de información. Para lograrlo, el ICT debe contar con un plan estratégico alineado a la estrategia y a las funciones institucionales. Con base en ese plan, se trazará la ruta, los objetivos a cumplir en el tiempo y podrá dar cuentas a la administración sobre su rendimiento e impacto en los objetivos de alto nivel del ICT.

El estudio determinó que el PETI está en proceso de actualización y alineación, además, no cuenta con indicadores que permitan realizar mediciones y evaluaciones permanentes, de manera que el CAETI brinde cuentas a la Institución del valor agregado que brinda las TI a la Institución.

Subsanando las oportunidades de mejora identificados en el estudio, se fortalecerá el proceso estratégico en tecnologías de información, el sistema de control interno y se mitigarán los riesgos estratégicos que se pudieran presentar en las TI del ICT y a su vez contribuirá a mejorar el proceso de ejecución, seguimiento y evaluación del PETI.

“ANEXO A”
CÉDULA VALORACIÓN DE OBSERVACIONES
RECIBIDAS EN LA CONFERENCIA FINAL

Número y Nombre de la Auditoría:	AI-C-030-2017 Informe de la auditoría de cumplimiento sobre la planificación estratégica en Tecnologías de la Información
Conferencia Final realizada el:	17 de noviembre de 2017
Resultado, conclusión o recomendación	Recomendación N° 1 De conformidad con el resultado descrito, se recomienda a la Gerencia instruir al CAETI y al Departamento de TI para que: Establezcan un plan de acción que contribuya a la actualización del PETI y su alineamiento con el PNT, el PEI y el Plan Táctico de TI. Dicho plan debe contener al menos las actividades a realizar, los plazos y los responsables de ejecutarlas.
Observaciones	El Lic. Sergio Lira indica que le parece que a como está redactada da a entender que el PETI y el PEI no se están actualizando.
Valoración final AI	Se modifica la recomendación, toda vez que, de acuerdo con la documentación analizada, el CAETI está en proceso de revisión del portafolio de proyectos, sin embargo, falta un plan de acción que contribuya al proceso de actualización del PETI. Se acoge la observación de la administración. Por otra parte, esta Auditoría realizó la valoración sobre el cambio de los responsables de la implementación de la recomendación, por lo que se cambia la frase “instruir al CAETI y al Departamento de TI” por “instruir al CAETI y a la UPI”, por cuanto por normativa le corresponde a las unidades de planificación institucionales dirigir los procesos de planificación institucional.
Resultado, conclusión o recomendación	Recomendación N° 2 AI CAETI Para que de conformidad con el artículo 5 del “Reglamento de Funcionamiento del Comité de Asesoría Estratégica en Tecnologías de Información del ICT”, asesore a la Junta Directiva y

	<p>a la Gerencia sobre asuntos estratégicos en TI y sobre la formulación de planes estratégicos, con el objetivo de que el CAETI asuma su responsabilidad y obligación de ser la instancia asesora y coordinadora en temas de tecnologías de información. Además, que diseñe las actividades de control correspondientes que contribuyan a asegurar razonablemente el seguimiento oportuno del PETI.</p>
Observaciones	<p>El Lic. Roy Rojas, hace la observación que de conformidad con el artículo 5 del Reglamento del CAETI, las funciones de la comisión están orientadas a la asesoría estratégica a la Junta Directiva y a la Gerencia General, no siendo su rol el confeccionar planes.</p>
Valoración final AI	<p>La Auditoría mantiene su posición en virtud de que la recomendación va dirigida al rol que tiene el CAETI de “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”, tal y como se indica en el inciso b) del artículo 5 del Reglamento del CAETI y no a su rol de confeccionar planes, por lo que no se acoge la observación.</p>
Resultado, conclusión o recomendación	<p>Recomendación N° 3</p> <p>De conformidad con el resultado descrito, se recomienda a la Gerencia instruir al CAETI y al Departamento de TI para que:</p> <p>Diseñen indicadores claros, medibles, realistas y aplicables para los documentos estratégicos en tecnologías de información, tomando en cuenta los “Lineamientos generales para la formulación de objetivos, metas e indicadores Institucionales” emitido por la Unidad de Planificación Institucional, que permitan llevar un seguimiento de su ejecución, así como la comparación y evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos.</p>
Observaciones	<p>No hay observaciones a la recomendación por parte de la Administración, sin embargo, la auditoría analizará y revisará si se incluye en la recomendación a la UPI, así como en el criterio.</p>
Valoración final AI	<p>Una vez analizado los responsables para implementación de la recomendación se cambia al Departamento de TI por la UPI, esto por cuanto por normativa es responsabilidad de unidades de planificación dirigir y coordinar los procesos de seguimiento, así</p>

	como, proponer iniciativas de evaluación. También, se incluye el criterio correspondiente en el informe.