

Auditoría Interna

30 de julio de 2021

AI-Ad-09-2021

Señor

Alberto López Chaves

Coordinador del Comité para atender las *“Acciones a realizar después de la pandemia”*

Asunto: Desarrollo de los proyectos institucionales aprobados por el CAETI

Estimado señor:

La Auditoría según la Ley General de Control Interno, artículo 22, inciso d) tiene como competencia asesorar al jerarca sobre las posibles consecuencias de determinadas decisiones. En razón de este mandato legal, analiza el desarrollo de sistemas de información en el ICT y determina lo siguiente:

El ICT actualiza sus procesos en el año 2006.

La Auditoría emite en 2017 el preventivo AI-Ad-03-2017 sobre la “Gestión de Procesos Institucionales” donde indica que el Instituto no cuenta con una metodología formalmente establecida, documentada y oficializada que le permita gestionar los procesos.

La Institución en setiembre de 2020 divulga el marco filosófico institucional¹² para guiar la formulación del PAO 2021 ante el cambio de la realidad nacional a causa de la pandemia por Covid-19.

El CAETI en diciembre de 2020³ establece 6 proyectos para la automatización de procesos institucionales para el 2021, queda pendiente de implantar sólo la primera parte del proyecto de Gestión Turística.

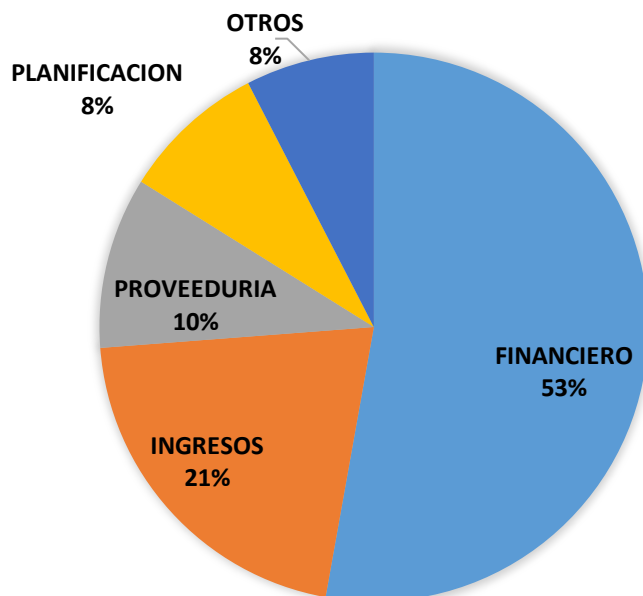
¹ Misión, visión, valores, objetivos institucionales

² SJD 370-2020 (09-09-2020) y G-1875-2020 (22-09-2020)

³ Acta 77 del 2 de diciembre de 2020

Auditoría Interna

El Departamento de TI ha invertido en el desarrollo de sistemas de información, en los últimos años, el 84% de sus recursos en la Dirección Administrativo Financiero, debido a la implementación de las NICSP. De acuerdo con los registros del Departamento de TI la distribución es la siguiente:



Fuente: Elaboración propia, con base en los datos suministrados por el Departamento de TI

La Junta Directiva en diciembre de 2020 adopta COBIT 2019 como marco de gestión de las tecnologías de información y comunicación. El Comité de implementación se encuentra en proceso de revisión de las brechas para determinar el estado actual de las tecnologías de información de acuerdo con los objetivos de servicio al cliente e innovación. La finalización de este proyecto se tiene estimada para noviembre de 2021.

La Auditoría en mayo 2021 emite el AI-As-07-2021 “Acciones a realizar después de la pandemia”, donde asesora a la Junta Directiva sobre estar preparados y poder responder a los nuevos retos ocasionados por la pandemia, por lo que se requiere la reformulación de la planificación, la gestión de riesgos, así como analizar y priorizar las herramientas requeridas para la transformación digital de los procesos institucionales críticos que generan valor público.

Auditoría Interna

La Contraloría General de la Republica en el informe denominado “Transformación digital de la Administración Pública: desafíos de la gobernanza para un modelo eficiente e integrado”⁴, indica:

*“La concepción de la transformación digital se ha visto marcada en muchos casos por un enfoque mayormente tecnológico, sin embargo, cada vez más estudios expanden la visión al incorporar otro tipo de determinantes que inciden en los resultados, beneficios y la obtención del propósito mismo (Harvard Business Review, 2018; Kane et al., 2015; World Economic Forum, 2016). Desde una visión integral en el sector público, la transformación digital **se define no sólo como un proceso, sino como estrategia y cultura, mediante la incorporación de nuevas tecnologías al quehacer organizacional que impliquen un cambio significativo en la experiencia de las personas usuarias de los servicios públicos, aumentando con ello el valor agregado.**”* La Contraloría también señala que la transformación digital consta de 4 pilares básicos:

- **Personas:** aporta un enfoque direccionado hacia la cultura organizacional, el liderazgo institucional y las competencias, así como la gestión del conocimiento en un esquema de trabajo colaborativo.
- **Procesos institucionales:** busca alinear el quehacer institucional con las múltiples y constantes transformaciones en los servicios públicos.
- **Tecnología:** con una perspectiva de los cambios que genera en la forma de ofrecer los servicios públicos en términos de continuidad, agilidad, transparencia y accesibilidad, incluyendo también la seguridad de la información y la brecha digital en la sociedad.
- **Estrategia:** planteada como la visión de las entidades para lograr un mayor aprovechamiento de la transformación digital y así reinventar los servicios públicos ante las necesidades de la sociedad con una visión innovadora y resiliente.

⁴ DFOE-PG-OS-00001-2020, septiembre 2020

Auditoría Interna

- *La incorporación de tecnología por sí sola no implica necesariamente un aumento en la eficiencia, sino que se requiere de un entorno adecuado para cumplir con este propósito.*
- *La gestión pública debe ser crítica en sus propios procesos, con miras a buscar espacios de mejora continua ante un entorno tecnológico que se transforma aceleradamente. Esto implica que adicional a ejecutar proyectos definidos en la estrategia nacional y al fortalecimiento del modelo de gobernanza con una definición clara de roles y compromiso, **se propongan cambios a lo interno en la gestión del potencial humano con el fortalecimiento de capacidades duras y blandas, la agilización de procesos y servicios y la selección de tecnología que vaya acorde con las particularidades de cada organización y la ciudadanía.***
(el realce no es del original)

La ley General de la Administración Pública⁵, artículo 269, señala que la actuación administrativa se realizará con arreglo a normas de economía, simplicidad, celeridad y eficiencia.

COBIT 2019 indica que la gestión estratégica⁶ de TI debe apoyar la estrategia de transformación digital de la organización y proporcionar el valor deseado a través de una hoja de ruta con cambios incrementales, asegurando que cada iniciativa esté claramente conectada con una estrategia global, así como, la habilitación del cambio en todos los diversos aspectos de la organización, desde los canales y procesos a los datos, cultura, habilidades, modelo operativo e incentivos.

El desarrollar proyectos informáticos en procesos que no se han revisado de forma integral desde el año 2006 y que además por la nueva realidad institucional producto de la pandemia puede que éstos puedan ser creados, modificados, ajustados o eliminados, puede incidir en que:

- Se automaticen procesos que son obsoletos que impidan dar una respuesta ágil, eficiente y efectiva a la ciudadanía y un uso ineficiente de los recursos públicos.
- No se optimice la creación, la colaboración y distribución del conocimiento entre la institución para la toma de decisiones.

⁵ N° 6227

⁶ APO02 — Gestionar la estrategia

Auditoría Interna

- Se desarrollen proyectos que no estén alineados a las nuevas estrategias institucionales o que no agreguen valor público.

La Auditoría de conformidad con las competencias asignadas por ley a este Órgano Fiscalizador y por lo descrito en este servicio, se advierte como coordinador del Comité nombrado para atender las “*Acciones a realizar después de la pandemia*”, incluya dentro del plan de trabajo, el análisis, reformulación, priorización o suspensión de los proyectos aprobados por el CAETI, con el fin de que éstos respondan a las nuevas necesidades institucionales y que colaboren a la transformación digital de los procesos institucionales críticos que generan valor público.

Se solicita informar a esta Auditoría Interna, sobre las acciones tomadas en relación con esta advertencia, a efecto de determinar lo procedente.

Atentamente,

Fernando Rivera Solano
Auditor Interno

C. Sres. Junta Directiva
Consecutivo