

AI/MBA-INF-02-2018
Marzo, 2018

MUNICIPALIDAD DE BUENOS AIRES

DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA

**INFORME SOBRE LA AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL
DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

2018



**MUNICIPALIDAD DE BUENOS AIRES
DEPARTAMENTO AUDITORÍA INTERNA**

“Declárese el cantón de Buenos Aires de la provincia de Puntarenas
Como Región de las Culturas Aborígenes de Costa Rica”, Decreto Nº 32454-C



AI/MBA-INF-02-2018

TABLA DE CONTENIDOS

1 INTRODUCCIÓN.....	1
Origen de la auditoría.....	1
Objetivo de la auditoría	1
Alcance de la auditoría.....	1
Metodología aplicada	2
Comunicación preliminar de los resultados de la auditoría y traslado del informe	2
2 RESULTADOS	4
Manual de gestión y control de las tecnologías de información	4
Procedimientos para el mantenimiento de los sistemas de información	6
Sobre reportes o informes en relación con el mantenimiento de sistemas de información	8
Recurso humano y económico insuficiente, en el Departamento de Informática.....	8
3 CONCLUSIONES.....	10
4 RECOMENDACIONES.....	11
Al Concejo Municipal.....	11
Al Alcalde Municipal.....	11



MUNICIPALIDAD DE BUENOS AIRES DEPARTAMENTO AUDITORÍA INTERNA

“Declárese el cantón de Buenos Aires de la provincia de Puntarenas
Como Región de las Culturas Aborígenes de Costa Rica”, Decreto Nº 32454-C



AI/MBA-INF-02-2018

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

La existencia y aplicabilidad de procedimientos, en relación con el mantenimiento de los sistemas de información, en la Municipalidad de Buenos Aires. La auditoría abarcó el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2016 y el 31 de diciembre de 2016, el cual se amplió cuando se consideró necesario.

¿Por qué es importante?

La Municipalidad de Buenos Aires depende para el desarrollo de la mayoría de sus procesos, de la plataforma tecnológica (software – hardware) que se encuentra administrada por el Departamento de Tecnologías de Información. El mantenimiento de los sistemas de información, viene a dar una garantía razonable del adecuado funcionamiento del sistema, disminuyendo eventuales gastos en reparación y mantenimiento, así como, evitando problemas en relación con la pérdida de datos o información sensible y la pérdida de tiempo que sucede cuando los sistemas informáticos no funcionan.

¿Qué encontramos?

El Manual de Gestión y Control de las Tecnologías de Información, de la Municipalidad de Buenos Aires, no se ajusta en todos sus extremos a las necesidades de la institución, siendo, que algunos de los puntos abordados han cambiado sustancialmente.

No existen manuales de procedimientos debidamente elaborados, que detallen las actividades a realizar, para dar mantenimiento a los sistemas de información, actualmente se cuenta con actividades documentadas en ampos, sin ninguna estructura definida, que no han sido aprobadas por el órgano competente.

Se determina, que no se generan reportes o informes sobre el mantenimiento de los sistemas de información, situación que propicia, que no se tengan datos apropiados para análisis de la información y posterior toma de decisiones (en relación con recursos invertidos, fallas detectadas, viabilidad de reparaciones, entre otros).



MUNICIPALIDAD DE BUENOS AIRES DEPARTAMENTO AUDITORÍA INTERNA

“Declárese el cantón de Buenos Aires de la provincia de Puntarenas
Como Región de las Culturas Aborígenes de Costa Rica”, Decreto Nº 32454-C



AI/MBA-INF-02-2018

La plataforma tecnológica de la institución, actualmente no puede ser atendida de forma idónea, debido al poco personal con que cuenta el departamento, esta situación genera además, que no se puedan realizar las actualizaciones a la normativa interna. Por otra parte, el recurso económico con que cuenta el departamento, se ve limitado, a pesar de las solicitudes realizadas por la encargada del departamento.

Se realizan respaldos de la información sensible, sin embargo, no se realizan los procedimientos establecidos en el manual institucional, debido a que los medios de respaldo han cambiado desde la fecha de elaboración del mismo y ya no resultan funcionales.

¿Qué sigue?

Para promover la mejora del control interno en el departamento de informática, se recomienda al Alcalde Municipal, realizar una revisión del manual de gestión y control de las tecnologías de información, con el propósito de determinar si el mismo requiere modificaciones, por otra parte, que se valore la elaboración de procedimientos, en los que se incluyan las diferentes actividades de mantenimiento de los sistemas.

Además, se recomienda la implementación de generación de reportes o informes sobre el mantenimiento de los sistemas, así como, valorar la posibilidad de dotar al área de Tecnologías de Información, con el recurso humano y económico necesario para el cumplimiento de sus funciones.



MUNICIPALIDAD DE BUENOS AIRES
DEPARTAMENTO AUDITORÍA INTERNA

“Declárese el cantón de Buenos Aires de la provincia de Puntarenas
Como Región de las Culturas Aborígenes de Costa Rica”, Decreto N° 32454-C



AI/MBA-INF-02-2018

MUNICIPALIDAD DE BUENOS AIRES

AUDITORÍA INTERNA

**INFORME SOBRE LA AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE
PROCEDIMIENTOS DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

1 INTRODUCCIÓN

Origen de la auditoría

1.1 El estudio se realizó en cumplimiento al Plan de Trabajo de esta Auditoría Interna, correspondiente al periodo 2017, asimismo, a lo estipulado en el artículo 22 inciso g) de la Ley General de Control Interno No. 8292.

Objetivo de la auditoría

1.2 Verificar la existencia y aplicación de procedimientos para el mantenimiento de los Sistemas de Información.

Alcance de la auditoría

1.3 El estudio comprende el análisis y revisión de los documentos que sustentan los procedimientos para el mantenimiento de los sistemas de información, en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2016 y el 31 de diciembre de 2016, ampliándose en los casos que se estimó necesario. Cabe indicar, que los resultados obtenidos, no sufren variaciones en el año 2017.

1.4 El estudio se efectuó de conformidad con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014) y las Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público (R-DC-119-2009¹).

¹ Del 16 de diciembre de 2009, publicado en La Gaceta No. 28 del 10 de febrero de 2009.



MUNICIPALIDAD DE BUENOS AIRES DEPARTAMENTO AUDITORÍA INTERNA

“Declárese el cantón de Buenos Aires de la provincia de Puntarenas
Como Región de las Culturas Aborígenes de Costa Rica”, Decreto Nº 32454-C



AI/MBA-INF-02-2018

- 1.5 Los criterios de evaluación aplicados en la presente auditoría se comunicaron al Alcalde y Encargada de Informática, en reunión realizada el día 01 de febrero de 2018, además, los criterios expuestos se remitieron al señor Alcalde, mediante el oficio AI/MBA/09-2018. Sobre los criterios de evaluación, no se recibieron observaciones por parte de la administración.
- 1.6 Para el estudio de la información y documentos se han aplicado técnicas selectivas, sin perjuicio de otras observaciones que pueda efectuar esta Auditoría Interna; así como de cualquier ajuste que con posterioridad se pueda determinar cómo necesario.

Metodología aplicada

- 1.7 En la presente auditoría se emplearon, entre otras técnicas de auditoría las siguientes:
- a) El envío de solicitudes de información mediante oficios dirigidos a la Encargada de Informática.
 - b) La realización de entrevistas a la Encargada de Informática.
 - c) El análisis de la normativa técnica y legal aplicable.
 - d) Elaboración de cuadros para evidenciar los resultados.

Comunicación preliminar de los resultados de la auditoría y traslado del informe

- 1.8 De conformidad con el *artículo 35 Materias sujetas a informes de auditoría*, de la Ley General de Control Interno, la *Norma 205 Comunicación de resultados, inciso 08* de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público² y el *artículo 35 Comunicación verbal de los resultados*, del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Municipalidad de Buenos Aires³, la comunicación preliminar de los principales resultados, conclusiones y recomendaciones del presente informe, se efectuó el 09 de marzo de 2018, en la oficina de la Auditoría Interna, actividad a la que se convocó mediante el oficio AI/MBA/17-2018 al Alcalde Municipal.

² R-DC-064-2014, publicadas en La Gaceta No. 184 del jueves 25 de setiembre de 2014.

³ Publicado en el Alcance No. 173, a La Gaceta del lunes 17 de julio de 2017.



MUNICIPALIDAD DE BUENOS AIRES
DEPARTAMENTO AUDITORÍA INTERNA

“Declárese el cantón de Buenos Aires de la provincia de Puntarenas
Como Región de las Culturas Aborígenes de Costa Rica”, Decreto Nº 32454-C



AI/MBA-INF-02-2018

1.9 En la reunión estuvieron presentes las siguientes personas:

Nombre	Cargo
Ing. Natalia Saldaña Delgado	Encargada de Informática
Sra. Mardeluz Mena León	Auditora Interna
Sra. Beatriz Badilla Marín	Asistente de Auditoría
Sr. Andrey Mora Jiménez	Oficinista de Auditoría

1.10 El borrador del presente informe se entregó el 09 de marzo de 2018, al Alcalde Municipal, mediante el oficio AI/MBA/21-2018 con el propósito de que en un plazo no mayor de cinco días hábiles, formulara y remitiera a esta Auditoría Interna, las observaciones que considerara pertinentes, sin embargo, no se recibieron observaciones al informe borrador.



MUNICIPALIDAD DE BUENOS AIRES
DEPARTAMENTO AUDITORÍA INTERNA

“Declárese el cantón de Buenos Aires de la provincia de Puntarenas
Como Región de las Culturas Aborígenes de Costa Rica”, Decreto Nº 32454-C



AI/MBA-INF-02-2018

2 RESULTADOS

Manual de gestión y control de las tecnologías de información

2.1 La Municipalidad de Buenos Aires cuenta con el “Manual de gestión y control de las Tecnologías de Información”, publicado en La Gaceta No. 86, del 05 de mayo de 2011, este manual no ha sido objeto de actualizaciones o modificaciones.

2.2 En relación con el manual descrito en el punto anterior, en el tema de mantenimiento de sistemas de información, se evidencian incumplimientos, que obedecen a la falta de controles (reportes, documentación sobre solicitudes de mantenimiento), además, de recursos para la inversión en activos con las características requeridas para dar cumplimiento al manual (mayor capacidad de almacenamiento, activos de repuesto para equipos críticos), asimismo, el obligatorio cambio de las actividades, debido a la modernización de las herramientas, lo anterior, se detalla en el siguiente cuadro:

CRITERIO	OBSERVACIÓN
1.6.7 - Continuidad de los servicios de TI. Con la finalidad de minimizar las indecencias de negación de servicio en las terminales de los usuarios, se programará un mantenimiento preventivo una vez a la semana en horario nocturno, con la finalidad de no afectar en rendimiento de los equipos en horario laboral,	SE CUMPLE PARCIALMENTE: Los respaldos se realizan únicamente a los equipos críticos: servidor proxy, central telefónica, servidor, bases de datos SIM y SIFIMUNI, después de las 4 de la tarde.
las terminales y servidores contarán con una imagen-backup, del sistema operativo de tal forma que el mismo pueda ser restablecido en pocos minutos en casos de fallo,	SE CUMPLE PARCIALMENTE: De las terminales no se hacen imágenes-backup, por falta de espacio para almacenar las mismas, solamente se realizan de los equipos críticos.
en cuanto a equipos de impresión críticos (facturación, otros) se tendrá siempre disponible como mínimo una impresora de repuesto, para cambio inmediato.	NO SE CUMPLE: La impresora de repuesto se utilizó a finales del año 2017, actualmente no se cuenta con otro equipo.



MUNICIPALIDAD DE BUENOS AIRES
DEPARTAMENTO AUDITORÍA INTERNA

“Declárese el cantón de Buenos Aires de la provincia de Puntarenas
Como Región de las Culturas Aborígenes de Costa Rica”, Decreto Nº 32454-C



AI/MBA-INF-02-2018

CRITERIO	OBSERVACIÓN
<p>3.1 – Consideraciones generales de la implementación de TI.</p> <p>a) Los usuarios con base en sus funciones harán solicitudes de implementación o mantenimiento de recursos de TI, tales solicitudes deberán estar justificadas mediante la documentación de los productos finales que se están viendo afectados o bien a los nuevos productos a que se llegaría si se implementa tal solución,...</p>	<p>SE CUMPLE PARCIALMENTE: Por parte de los usuarios se realizan solicitudes de forma verbal, correo electrónico y oficios, sin embargo, no se cuenta con una fórmula para ser utilizada en todos los casos.</p>
<p>4.1 - Administración y operación de la plataforma tecnológica. Con la finalidad de mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas para lo cual se:</p> <p>...</p> <p>d) Las rutinas de respaldos de los documentos de los usuarios se ejecutaraán mediante tareas programadas una vez a la semana en horario nocturno, con la finalidad de no afectar en rendimiento de los equipos en horario laboral, las rutinas de respaldo de las bases de datos se ejecutarán después del cierre diario del sistema de ingresos por el cajero que realice tal cierre,</p> <p>tal información se grabará un medio óptico CD o DVD y se guardarán en la caja de respaldos de Banco Nacional en Buenos Aires, el funcionario encargado de entregar y retirar en su debido momento tales medios es el encargado de informática, tales respaldo se restaurarán solo si la situación lo amerita.</p>	<p>SE CUMPLE PARCIALMENTE: No se cuenta con suficiente espacio de almacenamiento, para realizar respaldos a todas las terminales, se realizan respaldos únicamente de los equipos críticos.</p> <p>SE CUMPLE PARCIALMENTE: Los respaldos no se realizan en CD o DVD, sino, en tres discos duros, que no son guardados en el Banco Nacional.</p> <p>La encargada de informática indica, que para el Presupuesto Ordinario 2018, se solicitaron recursos para la compra de una caja fuerte para el</p>



MUNICIPALIDAD DE BUENOS AIRES
DEPARTAMENTO AUDITORÍA INTERNA

“Declárese el cantón de Buenos Aires de la provincia de Puntarenas
Como Región de las Culturas Aborígenes de Costa Rica”, Decreto Nº 32454-C



AI/MBA-INF-02-2018

CRITERIO	OBSERVACIÓN
	departamento, no obstante, los mismos no fueron aprobados.
4.4 – Manejo de incidentes. El Departamento de Informática debe identificar, analizar y resolver de manera oportuna los problemas, errores e incidentes significativos que se susciten con las TI. Además, deberá darles el seguimiento pertinente, minimizar el riesgo de recurrencia y procurar el aprendizaje necesario.	SE CUMPLE PARCIALMENTE: No se elaboran reportes de la atención a los incidentes, en los casos de eventos significativos se comunica al Jerarca mediante oficio, pero no se le da seguimiento a los mismos.

2.3 En el oficio DIMBA-61-2017, la encargada de informática indica que se está trabajando para actualizar el manual.

Procedimientos para el mantenimiento de los sistemas de información

2.4 La encargada de informática cuenta con un ampo con “Procedimientos para el sistema SIFIMUNI y SIM, sin embargo, dichos procedimientos no han sido sometidos a conocimiento del Alcalde y Concejo Municipal, además, no cuentan con una estructura formal, sino, que representan los pasos a seguir para realizar actividades definidas, tales como:

Procedimientos SIFIMUNI:

- Eliminar registros de las tablas con foxpro.
- Cambio de año en SIFIMUNI y saldos iniciales en contabilidad.
- Cambio de año en SIFIMUNI y variables iniciales en personal.
- Corrección de error cuando no se completa la generación del asiento – contabilidad.
- Procedimiento modificar el archivo BAT que hace el respaldo de SIFIMUNI y del SIM.
- Procedimiento ver dirección DOS de un directorio y Mapeo unidad de red en DOS.



MUNICIPALIDAD DE BUENOS AIRES DEPARTAMENTO AUDITORÍA INTERNA

“Declárese el cantón de Buenos Aires de la provincia de Puntarenas
Como Región de las Culturas Aborígenes de Costa Rica”, Decreto Nº 32454-C



AI/MBA-INF-02-2018

Procedimientos SIM:

- Cambio de tarifa en SIM.
- Cambio de año en SIM (contiene anotaciones a mano, con lápiz).
- Corrección error de cierre diario (contiene anotaciones a mano, con lápiz).
- Corrección error de cierre mensual.
- Corrección error de cálculo de multas e intereses.
- Regeneración de archivos de índice del SIM.

2.5 Por otra parte, la encargada de informática indica en el oficio DIMBA-61-2017, que remite “Manual de uso del sistema GLPI”, sin embargo, el documento remitido es “Guía GLPI”, correspondiente a una herramienta web que ofrece una gestión integral del inventario informático de una empresa, además, de incluir un sistema de gestión de incidencias, no obstante, no son procedimientos que hayan sido sometidos a conocimiento del Alcalde y Concejo Municipal.

2.6 Las situaciones descritas en los puntos 2.4 y 2.5, contravienen lo indicado en el artículo 4, inciso a), de la Ley No. 7794, Código Municipal, el punto 3.1 a) de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) y la norma 4.2, inciso e), de las Normas de control interno para el Sector Público⁴ (N-2-2009-CO-DFOE), que dicen respectivamente:

“Artículo 4.- La municipalidad posee la autonomía política, administrativa y financiera que le confiere la Constitución Política. Dentro de sus atribuciones se incluyen las siguientes:

a) *Dictar los reglamentos autónomos de organización y de servicio, así como cualquier otra disposición que autorice el ordenamiento jurídico.”*

“3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI

a. *Adoptar políticas sobre la justificación, autorización y documentación de solicitudes de implementación o mantenimiento de TI.”*

“4.2 Requisitos de las actividades de control

e. **Documentación.** *Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esta documentación debe estar*

⁴ Publicadas en La Gaceta No. 26 del 06 de febrero de 2009.



MUNICIPALIDAD DE BUENOS AIRES DEPARTAMENTO AUDITORÍA INTERNA

“Declárese el cantón de Buenos Aires de la provincia de Puntarenas
Como Región de las Culturas Aborígenes de Costa Rica”, Decreto Nº 32454-C



AI/MBA-INF-02-2018

disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.”

Sobre reportes o informes en relación con el mantenimiento de sistemas de información

2.7A raíz del mantenimiento de los sistemas de información, no se generan reportes o informes. En el periodo objeto de estudio, la encargada de informática manejaba una bitácora, en la que se detallaba todas las actividades realizadas diariamente, sin embargo, la misma no permite tener un control adecuado sobre el mantenimiento realizado, en tanto no es posible el análisis de la información en su conjunto, generando estadísticas, comportamientos, inversiones y otros temas, necesarios para la adecuada toma de decisiones.

2.8La situación anterior vulnera, lo establecido en las normas 4.2 b) de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), y 4.3.1 c) de las Normas de control interno para el Sector Público, que dicen:

“4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica

b. Vigilar de manera constante la disponibilidad, capacidad, desempeño y uso de la plataforma, asegurar su correcta operación y mantener un registro de sus eventuales fallas”

“4.3.1 Regulaciones para la administración de activos

c. El control, registro y custodia de la documentación asociada a la adquisición, la inscripción, el uso, el control y el mantenimiento de los activos.”

Recurso humano y económico insuficiente, en el Departamento de Informática

2.9El departamento de informática, está constituido únicamente por un colaborador, mismo que debe atender las necesidades de toda la institución (57 terminales, 2 servidores, 9 dispositivos de red, 25 impresoras, telefonía), además, de las labores administrativas y de gestión del departamento (participación en reuniones, actualización de la normativa aplicable), esta situación puede generar, que la atención a toda la plataforma no se realice con la prontitud y cuidado pertinente.



MUNICIPALIDAD DE BUENOS AIRES DEPARTAMENTO AUDITORÍA INTERNA

“Declárese el cantón de Buenos Aires de la provincia de Puntarenas
Como Región de las Culturas Aborígenes de Costa Rica”, Decreto Nº 32454-C



AI/MBA-INF-02-2018

2.10 Por otra parte, los recursos económicos asignados al departamento de informática, han limitado la adquisición de activos y programas idóneos para el desarrollo de las actividades del municipio.

2.11 Lo descrito en los puntos 2.9 y 2.10 contraviene lo indicado en las normas 2.1 d) de las Normas de control interno para el Sector Público y 2.4 de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, que respectivamente rezan:

“2.1 Ambiente de control

d. Una apropiada estructura organizativa acorde con las necesidades y la dinámica de las circunstancias institucionales.”

“2.4 Independencia y recurso humano de la Función de TI

...Además, debe brindar el apoyo necesario para que dicha Función de TI cuente con una fuerza de trabajo motivada, suficiente, competente y a la que se le haya definido, de manera clara y formal, su responsabilidad, autoridad y funciones.



MUNICIPALIDAD DE BUENOS AIRES DEPARTAMENTO AUDITORÍA INTERNA

“Declárese el cantón de Buenos Aires de la provincia de Puntarenas
Como Región de las Culturas Aborígenes de Costa Rica”, Decreto Nº 32454-C



AI/MBA-INF-02-2018

3 CONCLUSIONES

- 3.1 El manual de gestión y control de las tecnologías de información, fue elaborado en el año 2010, algunos de los procedimientos requieren ser ajustados a la realidad actual del municipio, en razón de lo cambiante que son los procesos y actividades relacionadas con las tecnologías de información.
- 3.2 El Manual de Gestión y Control de las Tecnologías de Información, en su punto 1.6.5 f), indica el procedimiento para la realización de respaldos, sin embargo, no se puede cumplir, debido a la actualización de los medios de respaldo.
- 3.3 Los procedimientos de mantenimiento de programas (SIFIMUNI – SIM) no se encuentran respaldados en manuales de procedimientos.
- 3.4 Se cuenta con una guía de la herramienta GLPI, sin embargo, la misma no se encuentra incluida en manuales de procedimientos oficiales.
- 3.5 El uso de una bitácora, como medio de control y registro de las diferentes actividades, no permite contar con datos uniformes y adecuados para un pronto análisis y toma de decisiones.
- 3.6 El área de tecnologías de información, requiere de una adecuada inversión tanto en recurso humano como económico, que garantice que se lleven a cabo todos los procesos y actividades, para el desarrollo y continuidad de los servicios que se presten.



MUNICIPALIDAD DE BUENOS AIRES DEPARTAMENTO AUDITORÍA INTERNA

“Declárese el cantón de Buenos Aires de la provincia de Puntarenas
Como Región de las Culturas Aborígenes de Costa Rica”, Decreto N° 32454-C



AI/MBA-INF-02-2018

4 RECOMENDACIONES

De conformidad con lo antes expuesto, se giran las siguientes recomendaciones.

Al Concejo Municipal.

- 4.1 Ordenar al Alcalde Municipal, el cumplimiento de las recomendaciones del punto 4.3 y siguientes de este informe.
- 4.2 Proceder a informar las acciones tomadas al respecto de este informe, según lo indicado en el artículo 37 de la Ley General de Control Interno, No. 8292, que dice:

“Artículo 37. —Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.”

Al Alcalde Municipal.

- 4.3 Valorar la posibilidad de realizar una revisión integral al manual de gestión y control de las tecnologías de información, a fin de determinar si requiere modificaciones. (Ver resultados 2.1, 2.2 y 2.3 de este informe).
- 4.4 Valorar la posibilidad de elaborar manuales de procedimientos, en los que se incluyan las diferentes actividades de mantenimiento de los sistemas de tecnologías de información. (Ver resultados 2.4 y 2.5 de este informe).
- 4.5 Girar instrucciones a la Encargada de Informática, con el propósito de valorar la posibilidad de establecer la generación de reportes o informes, sobre el mantenimiento de los sistemas de información. (Ver resultado 2.7 de este informe).
- 4.6 Valorar la posibilidad de dotar al área de Tecnologías de Información, con el recurso humano y económico necesario, para el cumplimiento de sus funciones. (Ver resultados 2.9 y 2.10 de este informe).



MUNICIPALIDAD DE BUENOS AIRES
DEPARTAMENTO AUDITORÍA INTERNA

“Declárese el cantón de Buenos Aires de la provincia de Puntarenas
Como Región de las Culturas Aborígenes de Costa Rica”, Decreto Nº 32454-C



AI/MBA-INF-02-2018

- 4.7 Proceder a informar las acciones tomadas al respecto de este informe, además de aportar un cronograma para el cumplimiento de las mismas según lo indicado en el artículo 36 de la Ley General de Control Interno, No. 8292, que dice:

*“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....”*

Licda. Mardeluz Mena León
AUDITORA INTERNA