
**ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DEL DISEÑO Y MANTENIMIENTO
DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL**

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen.

El informe se deriva del Plan Estratégico de esta Auditoría Interna.

1.2. Aspectos objeto de estudio.

Comprobar el cumplimiento de la normativa relativa a datos abiertos, datos públicos, transparencia y control interno en el desarrollo del sitio web, con el propósito de asegurar el libre acceso a los datos públicos generados por el instituto.

1.3 Alcance.

Comprende el período del 1° de enero del 2015 al 31 de diciembre del 2018; ampliándose en aquellos casos en que se consideró necesario.

El trabajo se realizó con sujeción al Manual de Normas generales de control interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización.

1.4 Exposición a la administración.

Según consta en el acta No. AI-003-2019 del catorce de marzo del dos mil diecinueve, se presentan los resultados del estudio en mención al Director General Adjunto, jefatura y funcionaria de la Unidad de Informática de este Instituto.

1.5 Marco de referencia

- Ley No. 8292 General de Control Interno, Gaceta No. 169, 04 setiembre de 2002.
- Manual de Normas de Control Interno para las entidades sujetas a las disposiciones de la Contraloría General de la República.
- Manual de Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna promulgado por la Contraloría General de la República.
- Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República. Gaceta No. 119, 21 de junio de 2007.

- Decreto Ejecutivo No. 40199-MP Apertura de Datos Públicos, Gaceta No. 102, 12 de mayo 2017.
- Decreto Ejecutivo No.40200-MP Transparencia y Acceso a la Información Pública, Gaceta No. 122, 02 de junio 2017.
- Directriz No. 058-MP Cumplimiento por parte de la Administración de las obligaciones derivadas del Sistema de Control Interno.

1.6 Limitación al alcance.

Esta unidad carece de un “auditor de sistemas”, que fortalezca el ámbito de acción de la infraestructura tecnológica del ICD, no obstante, se procurará emitir aspectos que contribuyan a mejorar el sistema de control interno del sitio web institucional.

1.7 Antecedentes.

En febrero del 2007, se inicia el proceso que implementó la página WEB con el objetivo de brindar transparencia institucional, liderada desde esa fecha por la funcionaria que ocupa el puesto 501180 destacada en la Unidad de Tecnologías de Información.

Luego, en marzo del 2012 hasta la fecha dicha plataforma ha sido objeto de actualizaciones, con el objetivo de cumplir con estándares y normativa para sitios web del sector público costarricense, en concordancia con las guías emitidas por Gobierno Digital, apertura de datos, transparencia y acceso a la información; y desde enero 2018, inicia el proyecto de modernización del sitio web institucional, coordinado con la Unidad de Información y Estadística sobre Drogas y el Comité Web, siempre cumplir con lo promulgado en los Decretos Ejecutivos 40199-MP y 40200-MP.

En principio el sitio web se desarrolló bajo el software denominado “Visual estudio .net”, y en la actualidad se utiliza la herramienta “joonla” (software de código abierto¹) y lenguaje php; cambio que se dio por una investigación realizada por TI sobre el requerimiento y el nuevo software bajo el esquema prediseñado que facilitara su implementación.

Con el propósito de comprender la materia evaluada en este informe se extrae un párrafo de los votos I36-03 y 2I20-03 de la sala constitucional que resume de manera particular y clara el tema en cuestión:

¹ Software gratuito

“Las organizaciones colectivas del derecho público, entes públicos están llamadas a ser verdaderas casas de cristal en cuyo interior puedan escrutar y fiscalizar a plena luz del día todos los administrados (...)”.

2. RESULTADOS.

La presente evaluación detalla las oportunidades de mejora, que deben observarse por la administración activa en procura de mejorar el sistema de control interno en materia tecnológica. De seguido se detallan aspectos a valorar.

2.1 Situación jurídica.

El Decreto Ejecutivo No. 40199-MP² en los artículos 2 y 5, establece lineamientos para la apertura de datos públicos a disposición de la población, facilitando el acceso, uso, reutilización y redistribución para cualquier fin lícito; así como la aplicación obligatoria por la administración pública.

Posterior, se emite el Decreto Ejecutivo No. 40200³ relativo a transparencia y acceso a la información que tiene por objeto al Estado garantizar el cumplimiento efectivo del derecho humano de acceso a la información pública, de forma proactiva, oportuna, oficiosa, completa y accesible.

Los artículos 11 y 17 respectivamente de dicho decreto, señala que “Cada institución del Estado deberá contar con un correo electrónico oficial y procurará crear un formulario específico y accesible en la página electrónica institucional, con la finalidad de que sean utilizados como medios para formular y atender las solicitudes de información”; así como las instituciones públicas deberán publicar y mantener actualizada en su respectivo sitio web oficial.

Así las cosas en los siguientes ítems se desarrollan aspectos a ser considerados para la mejora oportuna del proceso en análisis.

² Gaceta No. 102 del 12 de mayo de 2017.

³ Gaceta No. 122, 02 de junio 2017.

2.1.1 Normativa.

Se puntualiza la importancia que representan los Reglamentos en las actividades de una entidad, que incorpore directrices, deberes y derechos de los funcionarios en el desempeño diario, trascendental para responsabilidades y sanciones, en caso de ser omitidas.

El objetivo fundamental de este instrumento es lograr entre las partes que intervienen en la actividad de los servicios que brinda la institución, una relación armónica y disciplinada que le permita a ésta ser funcional y productiva respecto al desarrollo de los trabajos realizados para el sitio web.

Una institución que cuenta con reglamentos acordes a la naturaleza de sus actividades y a sus necesidades, gozará sin duda de un mayor soporte legal en sus relaciones obrero-patronales, además de un mayor control sobre la entidad y en el desarrollo de las actividades, en beneficio de mayor productividad, seguridad y confianza en el servicio brindado a la ciudadanía, además la protección de contingencias laborales no consideradas.

Conforme las premisas, se evidencia la omisión de un reglamento institucional que regule las actividades y acciones que se desarrollan en el sitio web por los usuarios internos.

En relación con el tema, en entrevista⁴ aplicada al jefe de la unidad de Tecnologías de Información, señala que desconoce la existencia de normativa interna que regule la implementación del sitio web institucional; de igual manera se le consulta a la funcionaria encargada del proyecto de implementación y actualización del sitio web sobre la normativa que regula la gestión en el sitio, indicando⁵ la existencia de una circular donde se conformó el comité web.

A los dos funcionarios entrevistados se suma ocho funcionarios designados; mediante la cual la Dirección General de ese entonces con circular DG-008-2012 nombra y define el rol de editores para el manejo del sitio web, no obstante, desconocen sobre la normativa; cifra que soporta de forma contundente lo evidenciado por esta unidad en relación con la omisión de un reglamento que delimite las

⁴ Acta No. AI-001-2019 del 17 de enero de 2019.

⁵ Acta AI-002-2019, 30 enero, 2019.

responsabilidades y sanciones con el manejo de información institucional a disposición de la ciudadanía.

La pasividad de las partes involucradas, entre ellas el comité web y los diferentes actores (editores y gestores) del proceso ha ocasionado que no se cuente con disposiciones claras sobre el uso de la información que debe publicarse en el sitio. La omisión de reglas claras puede desencadenar de forma negativa sobre la misión y visión institucional y concretamente sobre el debilitamiento del sistema de control interno.

Para el presente caso, el hecho de que la institución no cuente con un reglamento interno de uso del sitio web aumenta el riesgo que la información confidencial sea expuesta; por tanto, resulta idóneo la implementación de un Reglamento, que defina medidas disciplinarias en relación con la manipulación de información incorporada en el sitio web.

Es de importancia para el buen desarrollo de las actividades que se realizan en el ICD la implementación de un instrumento que contenga de forma expresa y detallada las disposiciones obligatorias para jefes y funcionarios en el desarrollo de éstas, para ello la Directriz No. 058-MP del 31 de octubre del 2016 en el artículo uno contempla la utilización de medidas necesarias para establecer, mantener, ejecutar y perfeccionar su sistema de control interno.

Corresponde a la Dirección de este instituto promover la participación de las unidades de TI y Asesoría Legal, así como delegar en el Comité Web la creación de un Reglamento interno con el propósito de regular las actuaciones de los funcionarios en la gestión y manipulación de los datos que se incorporan al sitio web institucional y asegurar la veracidad, oportunidad de la información que se publica, tal y como lo establece la norma sobre Documentación y registro de la gestión institucional del Manual de Normas de Control Interno 4.4.1 que indica:

“El jefe y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda”⁶.

⁶ Manual de Normas Generales de Control Interno, Gaceta No. 26 del 06 de febrero 2009.

2.1.2 Sobre el manual para editores.

Se cuenta con dos versiones en el Manual para usuarios editores del sitio web del ICD, a saber:

✓ La primera creada en junio del 2015.

✓ La segunda en agosto del 2017; en esta se incorporaron aspectos relativos a índice de transparencia y apertura de datos, quedando el manual estructurado de la siguiente manera:

“1. Ingreso/2. Sitio/3. Contenido-Gestor de categorías/4. Componentes/5. Ayuda/6. Apertura de datos públicos y transparencia institucional y 7. Recomendaciones”.

En relación con este tema se comprueba que la unidad de informática remite el manual de usuario en formato PDF a los correos electrónicos de los editores el 14 de setiembre del 2018, a la vez invita para capacitarlos en las fechas del 11 y 12 de setiembre del 2018; no obstante, en las entrevistas a los funcionarios editores, la mayoría desconocían dicho documento y manifiestan que el sistema es:

“...poco flexible.../Es bastante tedioso subir la información, es muy complicado editar en el sitio, la sesión se cierra muy rápido.⁷/Considero que hay mucha información y eso puede ser negativo para los usuarios. El sitio debe ser más llamativo a la vista. En ocasiones la gente llama y es más rápido enviar los formularios por correo, en vista que la gente no los encuentra.”⁸

Mediante la revisión de documentos remitidos por la profesional de TI a esta Auditoría, se comprueba que de los catorce invitados a las capacitaciones además de recibir el manual de usuario editor, tan solo cuatro asistieron al curso, lo que queda manifiesto el poco de interés de la mayoría de los editores en la implementación del sitio web; lo que considera esta auditoría que ante la ausencia de normativa no se adquiere el compromiso de asumir las responsabilidades. Si bien, está el “Manual para usuarios editores del sitio web del ICD” no se ha incorporado el documento oficialmente al compendio de manuales de la institución.; aspectos de análisis por la administración y determinar su factibilidad.

⁷ Acta AI-007-2019 del 11 de febrero del 2019.

⁸ Acta AI-010-2019 del 12 de febrero del 2019

De lo expuesto, se omite la normativa relativa datos abiertos y acceso a la información pública, que establece la obligatoriedad que tienen las entidades del estado de presentar la información de sus quehaceres diarios en sus sitios web, y que a la vez esos datos puedan ser manipulados con acceso abierto para los ciudadanos.

El Manual de normas generales de control interno de la Ley 8292, y Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información en los puntos 5.3 y 5.4, señala que se debe elaborar y mantener actualizada documentación para cada sistema de información computadorizado que se desarrolle, de los programas, del usuario, perfiles y de otros procedimientos, con el fin de conocer y describir el proceso y que se pueda comprender lo que hace cada funcionario, su ámbito de acción y sus limitaciones a la hora del desarrollo de programas informáticos y auditoria de software.

Así también, el mismo Manual en el capítulo 4.8 Documentación de procesos y transacciones establece:

“Los controles vigentes para los diferentes procesos y actividades de la institución, así como todas las transacciones y hechos significativos que se produzcan, deben documentarse como mínimo en cuanto a la descripción de las acciones, el efecto o impacto sobre el control interno y los objetivos institucionales”.

Corresponde al Director General instruir a la administración, en este caso particular, incorporar con las unidades responsables el “Manual para usuarios editores del sitio web del ICD” aprobado por el órgano colegiado en el compendio de manuales y procedimientos institucionales y promulgar de forma efectiva y expedita ese documento, con el propósito de que sea de conocimiento general de los funcionarios por cuanto cualquiera de ellos deberá tener bajo su responsabilidad la incorporación de información vigente y certera al sitio web en concordancia con la normativa de transparencia y acceso a la información pública.

2.2 Gestión y administración de los editores.

En relación con este apartado, esta Auditoría conoció del Informe sobre Apertura de Datos Públicos y Transparencia institucional en el ICD 2017-2018, elaborado por la funcionaria especializada en la materia de Informática donde expone las actividades realizadas por Tecnologías de Información y su participación en torno al cumplimiento de los Decretos Ejecutivos ya citados, no así analizado el informe, se

tiene que no contempla criterio sobre aspectos técnicos, solamente se detalla la rendición de actividades que realizó dicha unidad.

Con el propósito de cumplir las recomendaciones y directrices emitidas en dichos decretos, fue necesario designar al personal responsable de suministrar y actualizar la información que se publica en el sitio web y en las distintas redes sociales de la institución; quedando conformado de la siguiente manera:

Unidad	Funcionario
Dirección General	Asistente Dirección
Asesoría Legal	Asesora Legal
Administrativo Financiero	Presupuesto/Jefatura Adm. Financiero
Auditoría Interna	No indica
Planificación Institucional	Jefatura Planificación/ Asistente Planificación
Contraloría de Servicios	Jefatura Planificación
Información y Estadística sobre Drogas	Asistente
Recuperación de Activos	Administrador/ Jefatura URA
Control y Fiscalización de Precursores	Asistente
Lavado de dinero y Financiamiento al Terrorismo	Auditor Forense
Prevención y Tratamiento	Asistente

En este sentido, se aplicaron entrevistas a los editores asignados para conocer funciones, edición del sitio, frecuencia de subir la información, entre otros puntos, obteniendo las siguientes opiniones sobre las siguientes consultas:

Tipo de información que incorpora al sitio web:

Responden:

“...En cuanto a la materia nada, hablando con...me estuvo explicando al respecto para poder cumplir⁹. /Se suponía que yo me tenía que encargar sobre la información normativa relativa con el ICD¹⁰.../...en buena teoría me pasan fotos y texto, sin embargo, yo lo reviso para hacer correcciones que

⁹ Acta No. 004-2019 del 06 de febrero del 2018.

¹⁰ Acta No. 005-2019 del 08 de febrero del 2018.

correspondan¹¹. /La idea era alimentar el sitio con la información de la UIF, leyes, estándares, ROS, trabajo en aeropuertos, etc¹²,

Se consulta también, sobre las funciones que realizan, y dicen:

“Me toca subir los informes de viaje al exterior, actas y agendas del Consejo Directivo, algunos otros aspectos. /Lo que tenemos en la página son formularios de licencia, renovación, inscripción, envío de reportes, lista precursores. /Me toca actualizar todo lo que tiene que ver con el subsitio del observatorio, sugerencias para otros subsitios, además ayudo a otros editores, en virtud que yo he estado más frecuentemente involucrad con esa labor.”.¹³

Por tanto, considera esta auditoría que la administración activa de este Instituto, debe enfocar sus publicaciones en su sitio web bajo tres ópticas según la normativa vigente, a saber:

a. Responsables de Transparencia Institucional: Contempla, 1. Información básica/ 2. Bienes y gastos fijos/ 3. Recursos Humanos/ 4. Jerarcas y toma de decisiones/ 5. Procesos de Contratación Administrativa/ 6. Servicios y Trámites/ 7. Presupuestos Públicos/ 8. Planes institucionales/ 9. Informes Institucionales/ 10. Mecanismos de participación Ciudadana/ 11. Datos Abiertos.

b. Responsables de Información en sitio web: Corresponde a estructura, valores, políticas, normativa, administración de bienes, control de precursores, lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, contraloría de servicios, contactos, prevención y tratamiento, recursos humanos, autoridades nacionales competentes, derechos.

c. Responsables de Publicaciones en sitio web: Se relaciona con gastos fijos, asesorías externas, proyecto de presupuesto, presupuesto aprobado, modificaciones al presupuesto, presupuestos extraordinarios, ejecuciones presupuestarias, estados financieros, puestos, salarios, convocatorias para contratar personal, informes de viajes entre otros.

¹¹ Acta 006-2019 del 08 febrero 2019.

¹² Acta 007-2019 del 11 de febrero del 2018.

¹³ Actas 009-010-011 todas del 12 de febrero de 2019.

Con el propósito de comprobar el uso y administración de gestión en la página WEB, esta auditoría procedió a efectuar visitas aleatorias al sitio web en los meses de enero y febrero del presente año, obteniendo los siguientes resultados.

❖ Relativo a bienes propiedad del ICD: La información corresponde a mayo de 2018, lo que quiere decir que desde esa fecha no se actualiza modificaciones de las propiedades por su condición de comiso o decomiso.

❖ Gastos Fijos: los datos incorporados al sitio datan del mes de abril de 2017; considerando que lo que se publica es un promedio de alquiler de edificios, servicio de agua, energía eléctrica, telecomunicaciones, otros servicios básicos, seguros, combustibles, mantenimiento y materiales, la información no es oportuna por cuanto dichos servicios tienen la tendencia de incrementar su valor en el tiempo.

❖ Compras y Contrataciones: Plan de compras desactualizado, última versión es del 2016 y el informe anual de contrataciones a diciembre de 2017.

❖ Presupuestos Públicos: En la página objeto de consulta se muestra informes parciales de ejecución al primer trimestre 2018, además el presupuesto aprobado para el año 2018, por lo que la información se encuentra desactualizada. En relación con los informes de ejecución aún no está disponible la información relativa al 2018.

❖ Estados Financieros: Información sensible por cuanto muestra la situación económica y financiera de la institución está disponible hasta el 31 de diciembre de 2017. No se observa los informes financieros del 2018. El reporte anual financiero sobre liquidación presupuestaria corresponde al último trimestre de 2016.

Por lo anterior, es evidente la desactualización de información en el sitio web se debe a la poca participación de los funcionarios asignados y responsables para actualizar el sitio web; por tanto, esta unidad considera la importancia de mantener actualizada la información desde directorio telefónico o direcciones de correo electrónico, y entre lo complejo temas relacionados con gestión institucional, informes financieros, presupuestos, contrataciones, planilla.

A pesar de que la institución mantiene a disposición del público el sitio web en aras de transparencia, acceso a la información pública y todo lo que enmienda la ley,

los efectos de no contar con información oportuna y actualizada podría presentar factores negativos a la imagen del ICD, además que la ciudadanía tiene el derecho de obtener datos oportunos, completos, precisos y exhaustivos.

En relación con este tema, el artículo 17 del Decreto Ejecutivo No. 40200 reza:

“Las instituciones públicas deberán publicar y mantener actualizada en su respectivo sitio web, al menos lo siguiente: Marco Normativo, estructura orgánica, competencias, obligaciones, servicios brindados, planes y presupuestos, reportes financieros, memorias, informes de gestión (...)”.¹⁴

Así como la sección III régimen sancionatorio, del mismo decreto señala:

“En caso de que se incumpla con las disposiciones de este decreto, la autoridad institucional competente deberá aplicar los procedimientos administrativos sancionatorios que correspondan según la normativa.”.

Por tanto, es conveniente que la Dirección General propicie canales de comunicación asertiva y demande de la unidad de informática como asesor técnico en la materia, el Comité web y el grupo de editores del sitio web como responsables de mantener la información disponible en el sitio, con el fin de que cada parte involucrada asuma sus responsabilidades y se actualice la información que corresponda en un plazo razonable.

2.3 Del Comité Web.

La institución en procura de cumplir con lo establecido en la normativa actual y modernizar el sitio web institucional con la intención que se refleje de mejor manera, la naturaleza, las funciones y los productos que generan las diferentes unidades institucionales, según consta en la circular DG-008-2012¹⁵ procede a crear el “Comité Web” avalado por el Director General de ese entonces, integrándose como se muestra en el siguiente recuadro:

¹⁴ Artículo No. 17 Decreto Ejecutivo No. 40200

¹⁵ 25 de noviembre de 2012

Cargo	Responsabilidades
Director Institucional	Máximo responsable por el sitio web institucional. Aporta la visión estratégica que proporciona lineamientos para el desarrollo. Dicha designación recae en el Director General y en su ausencia Director General Adjunto.
Director de Proyecto	Es el administrador general del proyecto y responsable frente a la dirección del proyecto. La persona que tendrá esa responsabilidad es la funcionaria con el puesto No. 504664 profesional Servicio Civil 3.
Gestores de Contenido	Funcionarios de las diferentes unidades que tienen la responsabilidad de recoger las necesidades, sugerencias, comentarios de sus oficinas en materia de la web, con el fin de definir los contenidos que se deben usar y su actualización.

En esa oportunidad se nombraron doce gestores de contenido, pertenecientes a las unidades de Prevención, Programas de Inteligencia, Precursores, Registro y Consultas, Informática, Recuperación Activos, Inteligencia Financiera, Administrativo Financiero, Auditoría interna, Asesoría Legal. Información y Estadística y Dirección General.

En relación con el comité, se conoció que no se tiene coordinación sobre la gestión de los editores del sitio web; no obstante, no fue posible determinar los alcances, reuniones o actividades, actas, bitácoras que hayan salido del seno de ese equipo de trabajo, determinándose únicamente los resultados alcanzados por la unidad de Tecnologías de información liderando el proyecto de modernización del sitio.

La Unidad de Informática es un ente asesor en materia técnica, por lo cual no puede ser juez ni parte. La responsabilidad de la coordinación del sitio le compete directamente al Comité Web, órgano que a la fecha se encuentra en condición pasiva ante los proyectos que debe asumir la institución en materia de transparencia, datos abiertos y acceso a la información. Situación que afecta negativamente los avances que a la fecha ha logrado la funcionaria asignada de TI.

En materia de control interno, este comité debe encargarse de coordinar, asesorar, aprobar todo lo relativo a la información que se debe incorporar al sitio web, además de cuestionar en los casos que corresponda donde la información este desactualizada o del todo no se encuentre disponible.

Según datos del informe presentado por TI, en febrero del 2018 se recibió el oficio No. DVMP-AGZA-500-217 del Viceministerio de la Presidencia, donde se giran directrices a seguir conforme al Decreto Ejecutivo No. 40199-MP Apertura de Datos Públicos, sobre la conformación del Grupo de Enlaces Institucionales, representados por funcionarios de informática, Asesoría Legal, Administrativo Financiero, Gestión del Recurso Humano, Presupuesto, Precursores, Prevención, Inteligencia Financiera, Recuperación de Activos, Información-Estadística y Planificación, así como del Equipo de Datos Abiertos.

El dato consta únicamente en correo electrónico del 17 de octubre de 2017 enviado por la asistente de Dirección General a la funcionaria de TI encargada de la modernización del sitio web, no obstante, se omite documento formal autorizado por el Director General relativo a la conformación de grupos que se encarguen de hacer cumplir las disposiciones sobre transparencia y datos abiertos.

También, se conoció de una capacitación¹⁶ difundida por Gobierno Abierto del Ministerio de la Presidencia, impartió a los “equipos institucionales de datos abiertos”, del 06 de noviembre de 2017 al 02 de febrero de 2018 en modalidad online asistiendo solamente la funcionaria de TI quien lideraba el proyecto y una de la Asesoría Legal del total de los once integrantes; lo que denota la poca participación; sin embargo, dicha unidad debe ser un canal de soporte, asesoría y guía técnica a los involucrados del proceso.

Por lo anterior, esta auditoría considera que no es conveniente asumir funciones que no son de competencia, como es el de la funcionaria de TI quien ocupa también el puesto de Oficial de Acceso a la Información ante las instancias externas, comprometiendo su labor y la objetividad que debe prevalecer para la eficiente aplicación de sus funciones.

¹⁶ Estado Abierto a través de datos abiertos

Sobre el tema, se comprueba que bajo los oficios UI-OU-042-2018 y UI-OU-043-2018 del 19 y 22 de octubre de 2018 respectivamente, por el jefe de la unidad de informática, y la funcionaria responsable del proceso dirigidos a la Dirección General Adjunta, exponen su preocupación por las labores que está ejecutando dicha subalterna, mismas que no le corresponden y solicitan relegar dicha responsabilidad en otra persona; aspectos que se fundamentan en los Decretos Ejecutivos No. 40199 y 40200 en donde define que el Oficial de Acceso a la Información recaerá en la Contraloría de Servicios, sin embargo, a la fecha de este informe no se evidenció respuesta por parte de dicho jerarca.

Así las cosas, considera esta Auditoría en aras del cumplimiento de la normativa que la Dirección General deberá instruir al Comité Web, para que se defina una agenda de actividades que contemplen un plan de trabajo para la actualización completa del sitio web, asignación de funciones a los editores, control sobre la información que se incorpora al sitio y cualquier otro aspecto que sea responsabilidad de ese comité.

Además, es conveniente que la Dirección General asigne a un funcionario en el puesto de Oficial de Acceso a la Información y asuma en el menor tiempo el rol con el propósito de cumplir la normativa existente y fortalecer la independencia funcional que le corresponde a la unidad de Tecnologías de información.

2.4 En el tema de estadísticas.

El presente apartado se refiere a los criterios establecidos por la institución para determinar el funcionamiento adecuado del sitio web institucional en relación con la ciudadanía, a la vez realizar una valoración sobre las evaluaciones de entes externos sobre la posición del ICD en el Índice de Transparencia del Sector Público¹⁷.

Mediante entrevista aplicada al jefe de la unidad de informática en el tema, señala:

“No se llevan estadísticas al respecto, sin embargo, si se podría sacar la frecuencia de uso.”¹⁸

¹⁷ ITSP

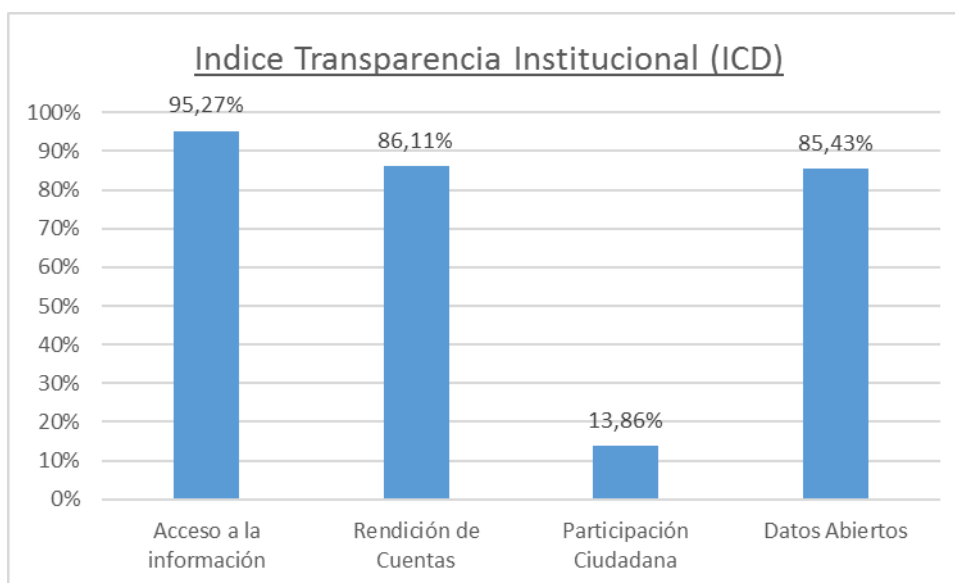
¹⁸ Acta No. 001-2019, 17 enero 2019.

La funcionaria de TI encargada de la administración del sitio ante la consulta de esta unidad sobre los mecanismos que se aplican para garantizar el uso correcto y la percepción de los usuarios internos o externos sobre la funcionabilidad del sitio web expresó en el Acta No. 002-2019 del 30 de enero de 2019:

“Realmente no se realiza, solo se hizo una vez cuando se realizó el proyecto de modernización del sitio, pero considero importante que se realice de forma periódica.”.

Al respecto, se determina la omisión de un control de calidad por la administración activa que garantice aspectos de mejora del sitio, pues no llevan estadísticas como, por ejemplo: satisfacción del usuario, calidad, disponibilidad y frecuencia de la información, estabilidad del sitio, aspectos claves para el mejoramiento continuo.

El índice de transparencia institucional, contempla cuatro componentes que encierran toda la temática, tales como Acceso a la información, Rendición de cuentas, Participación ciudadana, Datos abiertos de gobierno. Se presentan a continuación los porcentajes obtenidos por la institución en el periodo 2018 de los rubros mencionados, extraídos de la página de la Defensoría de los Habitantes:



El acceso a la información refiere a la calidad de la misma en los sitios web, en cumplimiento al principio de máxima publicidad y el derecho constitucional y humano del acceso a la información, donde la institución presenta una calificación de 95,27%. Otro punto evaluado es la rendición de cuentas, donde se verifica la información que las instituciones colocan en sus sitios web relacionada al cumplimiento de objetivos, competencias y responsabilidades, obteniendo una ponderación de 86.11%.

El rubro más bajo se presentó en participación ciudadana con un 13.86% y este se refiere a los espacios y los medios que el ciudadano dispone para participar en los procesos de planificación, control y evaluación institucional, accesibles a partir de los sitios web. Sobre este punto la funcionaria destacada en tema objeto de cuestión de la Unidad de informática indica¹⁹ que hay aspectos que no se cumplen por que no se tienen recursos, en el ámbito de participación ciudadana y redes sociales.

Por último, el porcentaje obtenido en datos abiertos fue de 85.43% el cual se refiere a la publicación de conjuntos de datos preseleccionados en el sitio web, de acuerdo con el cumplimiento de datos abiertos, permitiendo su uso, re-uso y libre distribución.

La Directriz Ejecutiva No. 073-MP-MEIC-MC en el artículo No 12 señala:

“Se instruye a los jefes de las instituciones descentralizadas para que incluyan en su memoria anual o informe anual de labores, una sección denominada Acceso a la Información y Transparencia en la cual contemplarán como mínimo: a) Estadísticas/ b) Funcionarios capacitados/ c) cantidad y características de procedimientos administrativos/ d) mejoras y avances relativos a la materia en cuestión/ e) Sugerencias recibidas del oficial de acceso a la información/ f) lugar que ocupa en Índice de Transparencia del periodo anterior/ g) Plan de seguimiento y actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva.”.

Procede que la Dirección General instruya a los involucrados, con el propósito de cumplir la normativa de Transparencia y Acceso a la Información, donde se establezcan métricas, controles y actividades que determinen las necesidades de los ciudadanos en relación con la busca de la información del desarrollo de labores

¹⁹ Acta-AI-002-2019, 30 enero 2019.

institucionales y que la información incorporada al sitio web cuente con los estándares establecidos en la normativa vigente.

3. CONCLUSIONES.

Se omite un reglamento institucional que regule las actividades y acciones que se desarrollan en el sitio web por los usuarios internos.

No se cuenta con normativa que defina conceptos sobre datos abiertos y acceso a la información pública, relacionado con la obligatoriedad que tienen las entidades del estado de presentar la información de sus quehaceres diarios en sus sitios web, y que a la vez esos datos puedan ser manipulados con acceso abierto para los ciudadanos.

La información que se visualiza en el sitio web la mayor parte de datos se encuentran desactualizados, debido a la poca participación de los funcionarios asignados y responsables para mantenerla al día.

Se conoció que el comité, no mantiene coordinación sobre la gestión de los editores del sitio web; lo que no fue posible determinar los alcances, reuniones o actividades, actas, bitácoras que hayan salido del seno de ese equipo de trabajo.

La omisión de un control de calidad por la administración activa, limita que no se cuente con aspectos de mejora del sitio, pues no se llevan estadísticas referidas a satisfacción del usuario, calidad, disponibilidad y frecuencia de la información, estabilidad del sitio.

4. RECOMENDACIONES.

A LA DIRECCIÓN GENERAL.

1. En cumplimiento a la Directriz No. 058-MP, sobre la utilización de medidas necesarias para establecer, mantener, ejecutar y perfeccionar su sistema de control interno, implementar un instrumento que contenga de forma expresa y detallada las disposiciones obligatorias para jefes y funcionarios. Véase el punto 2.1.1 de este informe.

2. Incorporar el Manual para usuarios editores del sitio web del ICD” debidamente aprobado por el órgano colegiado en el compendio de manuales y procedimientos

institucionales, y a la vez sea de conocimiento general para los funcionarios. Ver punto 2.1.2 de este documento.

3. Es conveniente que la Dirección General propicie canales de comunicación con la unidad de informática como asesor técnico en la materia, el Comité web y el grupo de editores del sitio como responsables de mantener la información disponible en el sitio, con el fin de que cada parte involucrada asuma sus responsabilidades y se mantenga la información actualizada. Léase punto 2.2 de este informe.

4. En aras del cumplimiento de la normativa la Dirección General deberá instruir al Comité Web, en el sentido que se defina una agenda de actividades que contemplen un plan de trabajo para la actualización completa del sitio web, asignación de funciones a los editores, control sobre la información que se incorpora al sitio y cualquier otro aspecto que sea responsabilidad de ese comité. Punto 2.2 de este informe.

5. Asignar a un funcionario en el puesto de oficial de acceso a la información y que asuma en el menor tiempo el rol con el propósito de cumplir la normativa existente y fortalecer la independencia funcional que le corresponde a la unidad de Informática. Véase punto 2.3 de este informe.

6. Procede que la Dirección General instruya a los involucrados, con el propósito de cumplir la normativa de Transparencia y Acceso a la Información, donde se establezcan métricas, controles y actividades que determinen las necesidades de los ciudadanos en relación con la busca de la información del desarrollo de labores institucionales y que la información incorporada al sitio web cuente con los estándares establecidos en la normativa vigente. Diríjase al punto 2.4 de este informe.