

Al contestar refiérase al oficio OF-0093-AI-2019/ATI-PR-ETI-02-2016

8000 273737 (ARESEP)
T +506 2506-3201
F +506 2215-4071

22 de febrero de 2019
OF-0093-AI-2019

Correo electrónico
herreraaa@aresep.go.cr

Apartado 936-1000
San José – Costa Rica

www.aresep.go.cr

Señor
Gilbert Camacho Mora
Presidente del Consejo Sutel

Asunto: Remisión Informe final 04-ICI-2018

Estimado señor:

Mediante oficios: OF-0541-AI-2018, OF-0542-AI-2018 y OF-0543-AI-2018 del 11 de diciembre 2018, se comunicó el informe final 04-ICI-2018, correspondiente al estudio ATI-PR-ETI-02-2016 denominado "Evaluación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información" de Sutel, a esa institución.

Se adjunta dicho informe y se solicita espacio en la agenda del Consejo Sutel, con el fin de exponer los resultados del estudio.



Informe definitivo
04-ICI-2018.doc



Informe definitivo
04-ICI-2018.pdf

SUTEL 22 FEB'19 PM3:00

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA
ANAYANSIE HERRERA ARAYA (FIRMA)
Anayansie Herrera Araya
Auditora Interna

AHA/IMG/VSA/WPR

C. Rodolfo González López, Sub Auditor Interno
Expediente de estudio ATI-PR-ETI-02-2016
Consecutivo

	sutel
GESTIÓN DOCUMENTAL	
NI: <u>02068-2019</u>	
GESTIÓN N°: <u>FOR-ARESEP-AUD-0027-2019</u>	
Para consultas sobre estado de este trámite favor hacer referencia al NI o GESTIÓN	

Informe estudio de Auditoría Interna

Especial
04-ICI-2018

*Evaluación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información
Departamento de Tecnologías de Información Sutel
2015 - 2017*

Equipo de auditoría

Víctor Soto Azofeifa, Auditor Designado
Iván Molina Góchez, Coordinador Designado
Rodolfo González López, Subauditor Interno
Anayansie Herrera Araya, Auditora Interna

Fecha

11 de diciembre 2018

Resumen Ejecutivo

El estudio de Evaluación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información de la Sutel (2015-2017) se efectuó en atención al plan anual de trabajo de la Auditoría Interna y tuvo como objetivo *“Evaluar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y su ejecución”*.

Con el fin de cumplir con el objetivo planteado se aplicaron algunas técnicas de auditoría como entrevistas con el personal involucrado, revisiones en sitio, corroboración de los procesos llevados a cabo, análisis de la documentación suministrada.

Todas estas técnicas permitieron a la Auditoría Interna determinar la existencia de oportunidades de mejora relacionadas con el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y los proyectos definidos en este, entre las cuales están las siguientes: necesidad de documentación formal, mejora en los análisis realizados para la estimación de tiempos y presupuestos, así como en la administración de los proyectos de Tecnologías de Información.

Para subsanar las condiciones mencionadas, en este informe se detallan recomendaciones dentro de las que se destacan las siguientes: revisiones periódicas del Plan Estratégico de Tecnologías de Información, generación de documentación formal para las diferentes etapas de ciclo de vida de los proyectos (planificación, ejecución y seguimiento), entre otros, y la respectiva implementación de controles para la mitigación de riesgos asociados con estos temas.

Lo mencionado en los párrafos anteriores más una adecuada gestión documental y supervisión pertinente, permitirán que la administración de los proyectos de Tecnologías de Información sea de forma ordenada, oportuna y eficiente, lo que a su vez generará mayor confianza en la institución en relación con los desarrollos e implementaciones que ejecuta el Departamento de Tecnologías de Información.

Tabla de contenidos

Resumen Ejecutivo	2
1. INTRODUCCIÓN	4
1.1 Origen del estudio.....	4
1.2 Objetivos.....	4
1.2.1 Objetivo general.....	4
1.2.1.1 Evaluar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y su ejecución.....	4
1.2.2 Objetivos específicos	5
1.2.2.1 Analizar la alineación del PETI con el PEI.....	5
1.2.2.2 Analizar la alineación del PETI con los Planes Tácticos de TI.....	5
1.2.2.3 Evaluar la ejecución y capacidad actual para cumplir con el PETI.	5
1.3 Naturaleza y Alcance del estudio.....	5
1.4 Aspectos positivos	5
1.5 Declaración de cumplimiento de las normas sobre auditoría	5
1.6 Deberes de los auditados en el trámite de informes	5
1.7 Antecedentes.....	7
1.8 Limitaciones.....	7
2. RESULTADOS	8
2.1 Estructura del Plan Estratégico de Tecnologías de Información	8
2.2 Proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información.....	10
2.3 Ejecución de los proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información....	12
3. CONCLUSIONES.....	18
4. RECOMENDACIONES	19
ANEXOS.....	24

1. INTRODUCCIÓN

Como resultado del estudio denominado *“Evaluación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información”* para la Sutel, realizado en cumplimiento del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna, cuyo inicio fue comunicado mediante oficio 312-AI-2016 dirigido a Alexander Herrera Céspedes, se presentan los hallazgos, conclusiones y recomendaciones emitidas, las cuales que fueron comentadas mediante conferencia final celebrada el día 05 del mes de diciembre del año 2018 en la Sala de Auditoría Interna, a las 09:00 a.m, con la presencia los siguientes funcionarios: por parte de la Auditoría Interna: Anayansie Herrera Araya, Rodolfo González López, Iván Molina Góchez, Víctor Soto Azofeifa y por parte de la Administración Activa: Eduardo Arias Cabalceta, Alexander Herrera Céspedes, Lianette Medina Zamora y Katherine Castillo Vega.

Adicionalmente, cabe destacar que el Plan Estratégico de Tecnologías de Información fue resultado de la licitación abreviada 2014LA-000016-SUTEL, *“Contratación de Servicios Profesionales en la elaboración del plan estratégico en tecnologías de la información (PETI) 2015-2017 y elaboración de las Normas Técnicas de la Contraloría General de la República aplicables para la Superintendencia de Telecomunicaciones”*, el cual es el primer Plan Estratégico de Tecnologías de Información elaborado para la Sutel.

1.1 Origen del estudio

El estudio se realizó con fundamento en las competencias conferidas por el artículo 22 de la Ley General de Control Interno y en atención al plan anual de trabajo de la Auditoría Interna.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

1.2.1.1 Evaluar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y su ejecución.

1.2.2 Objetivos específicos

1.2.2.1 Analizar la alineación del PETI con el PEI.

1.2.2.2 Analizar la alineación del PETI con los Planes Tácticos de TI.

1.2.2.3 Evaluar la ejecución y capacidad actual para cumplir con el PETI.

1.3 Naturaleza y Alcance del estudio

Es un estudio de carácter especial que abarca la revisión del Plan Estratégico de Tecnologías de Información, Sutel (2015-2017).

1.4 Aspectos positivos

El Plan Estratégico de Tecnologías de Información revisado, corresponde al primer plan de este tipo que ha desarrollado el Departamento de Tecnologías de Información de Sutel. Fue elaborado considerando los objetivos estratégicos de la Institución y en apoyo al cumplimiento de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información emitidas por la Contraloría General de la República.

1.5 Declaración de cumplimiento de las normas sobre auditoría

De acuerdo con la Norma 1.3.3: Utilización de *“realizado de acuerdo con la normativa”*, de las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el sector Público, resolución R-DC-119-2009 del 16 de diciembre de 2009, se informa que las actividades de la auditoría interna fueron realizadas de acuerdo con la normativa aplicable al ejercicio de la profesión.

1.6 Deberes de los auditados en el trámite de informes

De conformidad con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República a las auditorías internas con respecto al tratamiento que se le debe dar a los informes que se emitan como producto de los estudios de auditoría, seguidamente se transcribe el

contenido de los artículos de la Ley General de Control Interno que guardan relación con el tema señalado:

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.

b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, la persona auditora interna podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.

c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

[...]Artículo 38. —Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

Artículo 39. —Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios.

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable.

Asimismo, cabrá responsabilidad administrativa contra el jerarca que injustificadamente no asigne los recursos a la auditoría interna en los términos del artículo 27 de esta Ley.

Igualmente, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente.

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos también incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, por obstaculizar o retrasar el cumplimiento de las potestades del auditor, el subauditor y los demás funcionarios de la auditoría interna, establecidas en esta Ley.

Cuando se trate de actos u omisiones de órganos colegiados, la responsabilidad será atribuida a todos sus integrantes, salvo que conste, de manera expresa, el voto negativo.

1.7 Antecedentes

En el desarrollo de la Planificación de este estudio se determinó que debido a que este es el primer Plan Estratégico de Tecnologías de Información de la Sutel, la Auditoría Interna no ha emitido informes sobre el tema, por lo que no hay recomendaciones de estudios previos.

1.8 Limitaciones

Al pretender evaluar los avances de la administración en la ejecución del PETI durante el 2018, se presentó una limitación debido a que Sutel no poseía documentación completa y formal para el seguimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de Información, imposibilitando actualizar los datos para el período 2018, por lo que se mantienen los resultados identificados para el periodo 2016-2017.

2. RESULTADOS

Seguidamente se presentan las oportunidades de mejora identificadas producto del estudio. Con el fin de que los usuarios del informe conozcan el impacto con el que la implementación de las recomendaciones que se proponen contribuye en el cumplimiento de los objetivos institucionales, del área, proceso o procedimiento auditado, la Auditoría Interna ha desarrollado la siguiente categorización, la cual se verá reflejada al final de cada recomendación:

Imagen 1: Escala de valoración del impacto de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna

Impacto	Descripción
ALTO	La implementación de la recomendación es crítica para el cumplimiento de los objetivos institucionales, del área o procedimiento auditado.
MEDIO	La implementación de la recomendación contribuye directamente en el cumplimiento de los objetivos institucionales, del área o procedimiento auditado.
BAJO	La implementación de la recomendación contribuye indirectamente en el logro de los objetivos institucionales, del área o procedimiento auditado.

2.1 Estructura del Plan Estratégico de Tecnologías de Información

Se determinó que en el contenido del documento denominado Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), en la sección 6 "*Recomendaciones generales sobre el Departamento de TI y su Recurso Humano*" y sección 7 "*Recomendaciones Generales*", son recomendaciones emitidas por el proveedor contratado dirigidas a la Institución y al Departamento de TI, que no tienen relación alguna con el tema de planeación estratégica, ni con el plan elaborado, por lo que no deben formar parte del documento ni estructura del PETI.

Adicionalmente se identificó dentro del PETI, datos que son de naturaleza afín y se presentan dispersos en el documento ya que, en una parte se incluye el "*Portafolio de*

Proyectos" y a su vez, en otras secciones del PETI, se incluyó información de los proyectos tal como presupuestos, descripciones y vinculaciones con objetivos.

El portafolio de proyectos de Sistemas de Información es un elemento más acorde e identificable con el Plan Táctico de Tecnologías de Información.

Además, no se observa dentro del documento que se haya definido la frecuencia con que se deben realizar las sesiones o reuniones de validación y actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de Información afectando la formalidad de realización de esas actividades.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información emitidas por la Contraloría General de la República, que en lo conducente establecen:¹

1.5 Gestión de proyectos

La organización debe administrar sus proyectos de TI de manera que logre sus objetivos, satisfaga los requerimientos y cumpla con los términos de calidad, tiempo y presupuesto óptimos preestablecidos.

[...]2.1 Planificación de las tecnologías de información

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.

[...]5.1 Seguimiento de los procesos de TI

La organización debe asegurar el logro de los objetivos propuestos como parte de la gestión de TI, para lo cual debe establecer un marco de referencia y un proceso de seguimiento en los que defina el alcance, la metodología y los mecanismos para vigilar la gestión de TI. Asimismo, debe determinar las responsabilidades del personal a cargo de dicho proceso.

Las condiciones identificadas anteriormente podrían ser causadas por diferentes razones, entre las cuales se logró identificar que se utilizó el informe presentado por el proveedor producto de la licitación abreviada 2014LA-000016-SUTEL, sin realizar la depuración de las secciones 6 y 7 que correspondían a recomendaciones sobre otros temas no atinentes al PETI, dirigidas a la Sutel y su Departamento de Tecnologías de Información.

¹ Aprobadas mediante Resolución del Despacho de la Contraloría General de la República, N° R-CO-26-2007 del 7 de junio, 2007. Publicadas en La Gaceta N° 119 del 21 de junio 2007.

Adicionalmente, otra causa podría ser debilidad en el proceso de revisión y aceptación del entregable, ya que no se detectó la omisión de no definir dentro del PETI la periodicidad con la cual se debería dar seguimiento y eventual actualización a este por parte del Departamento de Tecnologías de Información y la inclusión dentro del PETI del portafolio de proyectos de Sistemas de Información.

Lo anterior podría ocasionar que información no relacionada con el PETI sea divulgada a lo interno o externo de la institución por formar parte de un documento público; adicionalmente, al no establecerse un seguimiento y eventual actualización del PETI, se genera una exposición al riesgo de que la actividad no se realice o se ejecute de manera inoportuna, lo que a su vez conlleva a que el riesgo de que se pierda la alineación con el Plan Estratégico Institucional al desconocer el estado del cumplimiento del PETI, lo cual podría repercutir en el logro de los objetivos institucionales por mantener estrategias o tácticas eventualmente desactualizadas

2.2 Proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información

En la Sección 4.3.1 "*Portafolio de proyectos de Sistemas de Información*" del PETI, se define la priorización y calendarización (cronología) de los proyectos para la adquisición e implementación de los sistemas de información para el periodo 2015-2017; sin embargo, no todos los proyectos incluidos en el "*Portafolio de Proyectos*", cuentan con una fecha de inicio, y no todos los proyectos se encuentran en el cronograma general que se muestra en el PETI.

Algunos de los proyectos, no incluidos en el cronograma, son los siguientes:

- Sistema Integrado Administrativo Financiero (ERP) ampliación para la Implementación de sistema de costeo por actividades.
- Sistema Integrado Administrativo Financiero (ERP), ampliación de los reportes/consultas y herramientas para apoyar la toma de decisión.
- Sistema de Gestión de Tarifas y Promociones.
- Sistema de Planificación Institucional.
- Herramienta para gestión modelo de datos institucional.

También se identificaron proyectos definidos en las secciones 4.3.1.1: Portafolio de proyectos de Sistemas de Información, 4.3.2: Estrategia para el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, 4.3.3: Estrategia para el fortalecimiento del marco de gobernanza de TI, del PETI, a los cuales no se les definió una estimación de inversión.

Las Normas de control interno para el Sector Público² establecen:

4.5.2 Gestión de proyectos. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda, [...].

Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

a. La identificación de cada proyecto, con indicación de su nombre, sus objetivos y metas, recursos y las fechas de inicio y de terminación.

b. La designación de un responsable del proyecto con competencias idóneas para que ejecute las labores de planear, organizar, dirigir, controlar y documentar el proyecto.

c. La planificación, la supervisión y el control de avance del proyecto, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes.

d. El establecimiento de un sistema de información confiable, oportuno, relevante y competente para dar seguimiento al proyecto.

e. La evaluación posterior, para analizar la efectividad del proyecto y retroalimentar esfuerzos futuros.

Al respecto las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información emitidas por la Contraloría General de la República, son claras en lo establecido en los puntos 1.5 Gestión de proyectos, 2.1 Planificación de las Tecnologías de Información y 5.1 Seguimiento de los procesos de TI, ya citadas anteriormente; y en los siguientes establece:

3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI

La organización debe implementar y mantener las TI requeridas en concordancia con su marco estratégico, planificación, modelo de arquitectura de información e infraestructura tecnológica. Para esa implementación y mantenimiento debe:

² (N-2-2009-CO-DFOE) R-CO-9-2009.-Contraloría General de la República, de las nueve horas del veintiséis de enero del dos mil nueve y reforma Resoluciones N° R-CO-64-2005, N° R-CO-26-2007, N° R-CO-10-2007.

[...] e) *Analizar alternativas de solución de acuerdo con criterios técnicos, económicos, operativos y jurídicos, y lineamientos previamente establecidos.*

f) *Contar con una definición clara, completa y oportuna de los requerimientos, como parte de los cuales debe incorporar aspectos de control, seguridad y auditoría bajo un contexto de costo – beneficio.*

g) *Tomar las provisiones correspondientes para garantizar la disponibilidad de los recursos económicos, técnicos y humanos requeridos.*

h) *Formular y ejecutar estrategias de implementación que incluyan todas las medidas para minimizar el riesgo de que los proyectos no logren sus objetivos, no satisfagan los requerimientos o no cumplan con los términos de tiempo y costo preestablecidos.*

[...]

3.4 Contratación de terceros para la implementación y mantenimiento de software e infraestructura

La organización debe obtener satisfactoriamente el objeto contratado a terceros en procesos de implementación o mantenimiento de software e infraestructura. [...]

Las condiciones identificadas anteriormente podrían ser causadas por una deficiencia en la planificación de los proyectos definidos en el Plan Estratégico de Tecnologías de Información, condiciones que incrementan el riesgo de no disponer de los recursos: humanos, económicos y tiempo para su ejecución, afectando directamente el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información al estar relacionados a los proyectos definidos en este y en el Plan Estratégico Institucional, afectando el logro de los objetivos institucionales.

2.3 Ejecución de los proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información

En relación con este apartado se identificaron varias condiciones:

a. Sobre la ejecución de proyectos

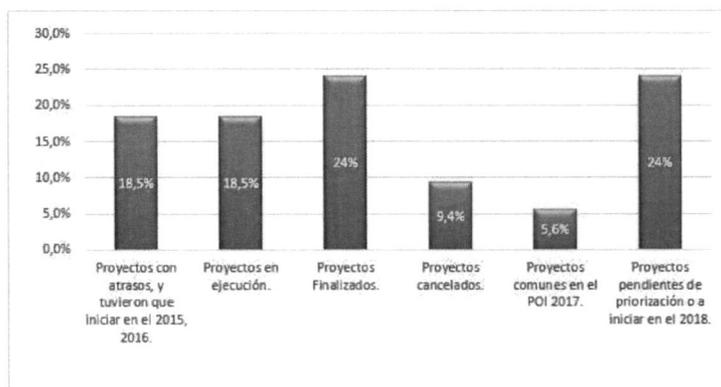
La ejecución de los proyectos definidos en el PETI 2015-2017, los cuales eran requeridos en función de cumplir con los objetivos establecidos en ese instrumento administrativo, presentaban las siguientes condiciones al 17 de febrero 2017:

- 13 proyectos habían sido finalizados.
- 5 proyectos fueron cancelados.
- 10 proyectos se encontraban en ejecución.
- 6 proyectos debieron iniciar en el año 2015 y no habían iniciado.

- 4 proyectos debieron iniciar en el año 2016 y no habían iniciado.
- 13 proyectos se encontraban pendientes de priorización o planificados para el 2018.
- 3 proyectos definidos como “*proyectos comunes*”³ en el POI 2017, se encontraban en espera de recursos. A estos no se les definió una estimación de inversión, tal como se mencionó en el 2.2 de este informe.

Imagen 2: Estatus Proyectos

Estatus proyectos	Cantidad	Porcentaje
Proyectos con atrasos, y tuvieron que iniciar en el 2015, 2016.	10	18,5%
Proyectos en ejecución.	10	18,5%
Proyectos Finalizados.	13	24%
Proyectos cancelados.	5	9,4%
Proyectos comunes en el POI 2017.	3	5,6%
Proyectos pendientes de priorización o a iniciar en el 2018.	13	24%



Fuente: Elaboración de la Auditoría Interna.

b. Sobre el cierre de proyectos finalizados

Adicionalmente, en el cierre de algunos de los proyectos finalizados (definidos en el PETI), no se consideró la documentación soporte requerida de acuerdo con el documento “*Metodología de Planificación, Seguimiento y Evaluación de Proyectos del Plan Operativo Institucional de SUTEL*”, en donde se estipula que para cada proyecto se debe desarrollar un documento denominado “*CP-1*”⁴ en el cual se debe detallar lo siguiente:

- Razón de cierre: se marca con una X si el proyecto fue concluido o no ejecutado.

³ Por su naturaleza están relacionados con Regulación de Telecomunicaciones, Espectro Radioeléctrico y la administración del Fondo.

⁴ Proyectos concluidos.

- Fecha de cierre: se indica la fecha de cierre del proyecto.
- Se alcanzaron las metas: indicar sí o no.
- Presupuesto original: correspondería al gasto programado en el proyecto.
- Presupuesto ejecutado: correspondería al gasto realizado en el proyecto.
- Recibo de entregables a satisfacción: Se indica nombre del entregable, fecha de recibido y pago y la referencia documental.
- Lecciones aprendidas: Breve descripción de la situación que generó la lección aprendida y la acción tomada.
- Recomendaciones: Se describen las recomendaciones que se generan de la lección aprendida.
- Aceptación final del proyecto: Se anotan las firmas.

c. Sobre proyectos no ejecutados

Los proyectos no ejecutados y definidos en el PETI, presentan la situación de que no en todos presentan la totalidad de la documentación soporte requerida de acuerdo con el documento la *"Metodología de Planificación, Seguimiento y Evaluación de Proyectos del Plan Operativo Institucional de SUTEL"*, en donde se estipula que para cada proyecto se debe desarrollar un documento denominado "CP-2"⁵ en el cual se debe detallar lo siguiente:

- Razones de no ejecución: se enumeran varias razones las cuales se deben de marcar con X y aportar su debida justificación, dentro de estas se pueden mencionar:
- Impacto institucional del cierre del proyecto: se debe anotar el impacto institucional causado por el cierre del proyecto.
- Medidas correctivas para alcanzar el objetivo o resultado propuesto: se anotarán las medidas para poder cumplir con el objetivo o resultado propuesto.
- Presupuesto:
- Presupuesto Original: presupuesto original programado para el desarrollo del proyecto.
- Presupuesto Ejecutado: presupuesto que se ha ejecutado a la fecha.

⁵ Proyectos no ejecutados.

- Presupuesto comprometido: presupuesto comprometido a la fecha.
- Presupuesto liberado: Presupuesto liberado en caso de que no se realice una ejecución total.
- Justificar las variaciones en presupuesto: se justifican las variaciones en presupuesto en caso de existir.
- Aprobación del cierre del proyecto: se anotan los nombres que validen el cierre del proyecto.

d. Sobre unificación de proyectos

Se identificó que varios proyectos fueron unificados en el proyecto institucional “*T1- Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales*” de acuerdo con el POI 2017 (Imagen 1), en donde la estimación de los presupuestos establecidos para estos Proyectos en el Plan Estratégico de Tecnología de Información 2015-2017 era de:

- Año 2016: 283.259 dólares (Tipo de cambio: ₡568,67: 161.137.775 colones)
- Año 2017: 1.346.613 dólares (Tipo de cambio: ₡568,67: 766.047.737 colones)

No obstante, el monto total asignado en el POI 2017 para la unificación de estos proyectos era de ₡84.150.000 colones; identificándose una diferencia aproximada de ₡681.897.737,00 colones en relación con lo estimado inicialmente. Durante la revisión no se logró localizar algún documento en el cual se evidencie el análisis realizado que permitiera demostrar que, con un presupuesto de ₡84 millones de colones, se pudieran desarrollar los 10 proyectos unificados, principalmente porque el presupuesto asignado representa solo un 11% de lo estimado inicialmente de manera individual para la ejecución de estos.

Imagen 3: Proyectos unificados – Presupuestos.

Plan Estratégico de Tecnologías de Información				
PROYECTOS	2015 / Dólares	2016 / Dólares	2017 / Dólares	Total / Dólares
1) Sistema de Registro Nacional de Telecomunicaciones.		133.259,40	264.613,00	397.872
2) Sistema de Gestión Documental, ampliación de funcionalidad.		12.500,00	42.500,00	55.000
3) Sistema de tramitación de Servicios en Línea.		87.500,00	297.500,00	385.000
4) Sistema para la gestión de los servicios y operadores/proveedores de Servicios de telecomunicaciones.		30.000,00	102.000,00	132.000
5) Sistema para la gestión de los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones.		20.000,00	68.000,00	88.000
6) Sistema de Homologación de Terminales.			22.000,00	22.000
7) Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro.			165.000,00	165.000
8) Mejora al Sistema de Gestión Documental.			192.500,00	192.500
9) Sistema Integrado Administrativo Financiero (ERP) ampliación.			110.000,00	110.000
10) Sistema de gestión y seguimiento de actas, acuerdos y asuntos del Consejo.			82.500,00	82.500
TOTAL PROYECTOS PETI DÓLARES	-	283.259	1.346.613	1.629.872
TOTAL PROYECTOS PETI COLONES (TIPO CAMBIO ESTIMADO AL 23/02/2017: 568,87)	-	161.137.775	766.047.737	927.185.512
Presupuesto POI 2017, para proyectos unificados			84.150.000,0	
Diferencia			(681.897.737,3)	

Fuente: Elaboración de Auditoría Interna, Plan Estratégico de Tecnologías de Información.

Los criterios técnicos para la evaluación de estos aspectos se basan en las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información:

1.5 Gestión de proyectos

2.1 Planificación de las Tecnologías de Información

3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI

3.4 Contratación de terceros para la implementación y mantenimiento de software e infraestructura

5.1 Seguimiento de los procesos de TI

Las Normas de control interno para el Sector Público 4.5.2 Gestión de proyectos, ambos cuerpos normativos emitidos por la Contraloría General de la República, normas ya transcritas en los puntos 2.1 y 2.2 anteriores.

A su vez la Metodología de Planificación, Seguimiento y Evaluación de Proyectos del Plan Operativo Institucional de SUTEL⁶, la cual aplica a todos los proyectos de las direcciones de Sutel, establece lo siguiente:

VII. Etapas del Ciclo de Vida del Proyecto: Planificación, Seguimiento y Evaluación
Para el caso de Proyectos Concluidos (CP-1)

- *Razón de cierre: se marca con una X si el proyecto fue concluido o no ejecutado.*
- *Fecha de cierre: se indica la fecha de cierre del proyecto.*
- *Se alcanzaron las metas: indicar si ó no.*
- *Presupuesto original: correspondería al gasto programado en el proyecto.*
- *Presupuesto ejecutado: correspondería al gasto realizado en el proyecto.*
- *Recibo de entregables a satisfacción: Se indican nombre del entregable, fecha de recibido y pago y la referencia documental.*
- *Lecciones aprendidas: Breve descripción de la situación que generó la lección aprendida y la acción tomada.*
- *Recomendaciones: Describa las recomendaciones que se generan de la lección aprendida.*
- *Aceptación final del proyecto: Se anotan las firmas.*

Para el caso de Proyectos no ejecutados (CP-2)

- *Razones de no ejecución: enumeran varias razones las cuales se deben de marcar con X y aportar su debida justificación, dentro de estas se pueden mencionar:*
 - a) *Variación en el criterio impulsor (prioridades) por parte del Consejo.*
 - b) *Se presentaron factores externos que modificaron la asignación de los recursos.*
 - c) *El proceso de contratación se vio afectado por factores no previstos (externos o internos).*
 - d) *No se cuenta con la contraparte requerida en el momento de la ejecución.*
 - e) *Los tiempos reales de adjudicación no permiten la ejecución financiera del proyecto.*
 - f) *Otros motivos (cuáles).*
- *Impacto institucional del cierre del proyecto: se debe anotar el impacto institucional causado por el cierre del proyecto.*
- *Medidas correctivas para alcanzar el objetivo o resultado propuesto: se anotarán las medidas para poder cumplir con el objetivo o resultado propuesto.*
- *Presupuesto:*
 - *Presupuesto Original: presupuesto original programado para el desarrollo del proyecto.*
 - *Presupuesto Ejecutado: presupuesto que se ha ejecutado a la fecha.*
 - *Presupuesto comprometido: presupuesto comprometido a la fecha.*
 - *Presupuesto liberado: Presupuesto liberado en caso de que no se realice una ejecución total.*
- *Justifican las variaciones en presupuesto: se justifican las variaciones en*
- *presupuesto en caso de existir.*

⁶ Aprobada mediante acuerdo 009-019-2017 del 8 de marzo 2017

- *Aprobación del cierre del proyecto: se anotan los nombres que validen el*
- *cierre del proyecto.*

Las condiciones identificadas anteriormente podrían surgir por diferentes razones, tales como una posible deficiencia en la planificación y administración de los proyectos definidos en el Plan Estratégico de Tecnologías de Información, con la ausencia de análisis detallados en la estimación de presupuestos para la integración de los proyectos definidos en el POI 2017, así como incumplimiento de la normativa ante la ausencia de documentación relacionada con la gestión y cierre de los proyectos por diversas circunstancias.

Lo descrito podría dar como resultado que durante el desarrollo de los proyectos se den cambios en los montos ejecutados de estos, ocasionando esfuerzos adicionales tanto humanos como económicos para realizar los ajustes correspondientes, y a su vez, los proyectos podrían quedar sin presupuesto en plena ejecución, exponiendo a riesgo su finalización.

Adicionalmente, ausencia de información relevante que permita analizar la efectividad del proyecto, causas o efectos de su no ejecución y lecciones aprendidas que permitan retroalimentar para esfuerzos futuros.

3. CONCLUSIONES

Al no desarrollarse e implementarse todos los proyectos definidos en el PETI de conformidad con lo establecido y al estar todos los proyectos vinculados con objetivos y estrategias orientadas a apoyar los objetivos institucionales, se podría dar una afectación en cuanto a su cumplimiento y además, en el apoyo y la colaboración por parte del Departamento de Tecnologías de Información a ese efecto.

Un aspecto importante a indicar es que a la fecha no existe un Plan Estratégico de Tecnología de Información vigente, a pesar de existir proyectos en ejecución de este PETI.

4. RECOMENDACIONES

Al señor Eduardo Arias Cabalceta en su calidad de Director General de Operaciones o a la persona que en su lugar ocupe el cargo

4.1 Instruir al Departamento de Tecnologías de Información para que revise el documento "*Metodología de Formulación, Seguimiento y Evaluación de Proyectos del Plan Operativo Institucional de la Superintendencia de Telecomunicaciones 2018*" y en caso de que el documento no posea algún aspecto requerido por el Departamento de Tecnologías de Información, efectuar las gestiones necesarias con el Departamento de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI) para que se incluya o modifique de conformidad con lo requerido específicamente por el Departamento de Tecnologías de Información. (Ver Resultado 2.2 Proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información). ■

Al señor Alexander Herrera Céspedes en su calidad de jefe del Departamento de Tecnologías de Información o a la persona que en su lugar ocupe el cargo

4.2 Verificar que en el próximo Plan Estratégico de Tecnologías de Información únicamente se incluya información suficiente y competente relacionada a este y evitar incluir temas como los indicados en el punto 2.1 de este informe. (Ver Resultado 2.1 Estructura del Plan Estratégico de Tecnologías de Información). ■

4.3 Establecer en el próximo Plan Estratégico de Tecnologías de Información la periodicidad y calendarización con la que se van a realizar sesiones de validación y seguimiento del PETI, debiendo quedar documentadas según corresponda. (Ver Resultado 2.1 Estructura del Plan Estratégico de Tecnologías de Información). ■

4.4 Realizar las gestiones necesarias para que se actualice el Plan Estratégico de Tecnologías de Información de conformidad con los resultados obtenidos en las sesiones de validación o seguimiento referidas en la recomendación N°4.3 de este informe. (Ver Resultado 2.1 Estructura del Plan Estratégico de Tecnologías de Información). ■

- 4.5 Valorar la conveniencia de la creación de un Plan Táctico de Tecnologías de Información que contenga la información de los proyectos de Tecnologías de Información, o bien, un Portafolio de Proyectos que complemente con el detalle suficiente, lo establecido en el PETI. (Ver Resultado 2.1 Estructura del Plan Estratégico de Tecnologías de Información). ■
- 4.6 Efectuar las gestiones necesarias para que todo proyecto definido en el Plan Estratégico de Tecnologías de Información, Plan Táctico de Tecnologías de Información o Portafolio de Proyectos, según defina la administración, cuente con una fecha de inicio y fin. En caso de ser requerido, realizarlo en conjunto con el área de Planificación, Presupuesto y control (PPCI) y el responsable del proyecto o proceso cuando corresponda. (Ver Resultado 2.2 Proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información). ■
- 4.7 Efectuar las gestiones necesarias en conjunto con el área de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI) de ser necesario, y el responsable del proyecto o proceso cuando corresponda, para que mediante los instrumentos administrativos correspondientes, todo proyecto definido en el Plan Táctico o Portafolio de proyectos, posea un análisis detallado del presupuesto requerido que contenga información como: recurso humano necesario, cantidad de horas por recurso humano, costo por hora, recursos tecnológicos, costos variables, costos fijos, etc.; de lo contrario, no será sujeto de inclusión. (Ver Resultado 2.2 Proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información). ■
- 4.8 Efectuar las gestiones necesarias para que el Departamento de Tecnologías de Información utilice como base el documento denominado "*Metodología de Formulación, Seguimiento y Evaluación de Proyectos del Plan Operativo Institucional de la Superintendencia de Telecomunicaciones 2018*" aprobado mediante acuerdo 009-019-2017 del 8 de marzo 2017, o el que se encuentre vigente, para todo proyecto de Tecnologías de Información. (Ver Resultado 2.2 Proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información). ■

- 4.9 Definir y utilizar los instrumentos necesarios que permitan dar seguimiento a la ejecución de los proyectos de Tecnologías de Información, los cuales deben considerar al menos la utilización de cronogramas base y versiones actualizadas en donde se establezcan fechas de corte o avances, de forma tal que se pueda obtener información del grado de avance en las diferentes etapas de los proyectos de manera detallada, fundamentada y actualizada, para completar los formularios de "Informes de Avance de Proyectos" definidos en la "Metodología de Formulación, Seguimiento y Evaluación de Proyectos del Plan Operativo Institucional de la Superintendencia de Telecomunicaciones 2018" aprobada mediante acuerdo 009-019-2017. (Ver Resultado 2.2 Proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información). ■
- 4.10 Efectuar las gestiones necesarias para que, en el futuro, todo proyecto finalizado de Tecnologías de Información cuente con el documento de Proyectos Concluidos "CP-1" de acuerdo con lo definido en la "Metodología de Formulación, Seguimiento y Evaluación de Proyectos del Plan Operativo Institucional de la Superintendencia de Telecomunicaciones 2018". (Ver Resultado 2.3 Ejecución de los proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información). ■
- 4.11 Efectuar las gestiones necesarias para que en el futuro todo proyecto no ejecutado de Tecnologías de Información cuente con el documento Proyectos no ejecutados "CP-2" de acuerdo con lo definido en la "Metodología de Formulación, Seguimiento y Evaluación de Proyectos del Plan Operativo Institucional de la Superintendencia de Telecomunicaciones 2018". (Ver Resultado 2.3 Ejecución de los proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información). ■
- 4.12 Efectuar las gestiones necesarias en conjunto con el área de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI) para que se aplique, mediante los instrumentos administrativos correspondientes, que todo proyecto relacionado con Tecnologías de información en donde se realice una combinación o modificación presupuestaria, posea como requisito obligatorio un análisis detallado del presupuesto requerido que contenga información como recursos humanos, cantidad de horas por recurso humano, costo por hora, recursos tecnológicos, costos

variables, costos fijos); caso contrario, no será sujeto de valoración y/o aprobación. (Ver Resultado 2.3 Ejecución de los proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información).

A la señorita Lianette Medina Zamora en su calidad de Jefa del Área de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI) o a la persona que en su lugar ocupe el cargo.

4.13 Efectuar las gestiones necesarias en conjunto con el Departamento de Tecnologías de Información de ser necesario y el responsable del proyecto o proceso cuando corresponda, para que mediante los instrumentos administrativos correspondientes, todo proyecto definido en el Plan Táctico o Portafolio de proyectos, posea un análisis detallado del presupuesto requerido que contenga información como recurso humano necesario, cantidad de horas por recurso humano, costo por hora, recursos tecnológicos, costos variables, costos fijos, etc.; de lo contrario, no será sujeto de inclusión. (Ver Resultado 2.3 Ejecución de los proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información).

4.14 Efectuar las gestiones necesarias en conjunto con el Departamento de Tecnologías de Información para que se aplique mediante los instrumentos administrativos correspondientes, que todo proyecto relacionado con Tecnologías de información en donde se realice una combinación o modificación presupuestaria, posea como requisito obligatorio un análisis detallado del presupuesto requerido que contenga información como recursos humanos, cantidad de horas por recurso humano, costo por hora, recursos tecnológicos, costos variables, costos fijos; caso contrario, no será sujeto de valoración y/o aprobación. (Ver Resultado 2.3 Ejecución de los proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información).



VICTOR JOSUE SOTO AZOFEIFA (FIRMA) Firmado digitalmente por VICTOR JOSUE SOTO AZOFEIFA (FIRMA) Fecha: 2018.12.11 09:19:24 -06'00'

Elaborado por: Víctor Soto Azofeifa,
Auditor Designado

IVAN MOLINA GOCHEZ (FIRMA) Firmado digitalmente por IVAN MOLINA GOCHEZ (FIRMA) Fecha: 2018.12.11 09:35:34 -06'00'

Revisado por: Iván Molina Góchez,
Coordinador Designado

RODOLFO GONZALEZ LOPEZ (FIRMA) Firmado digitalmente por RODOLFO GONZALEZ LOPEZ (FIRMA) Fecha: 2018.12.11 15:13:18 -06'00'

Revisado por: Rodolfo González López,
Subauditor Interno

ANAYANSIE HERRERA ARAYA (FIRMA) Firmado digitalmente por ANAYANSIE HERRERA ARAYA (FIRMA) Fecha: 2018.12.11 15:29:04 -06'00'

Aprobado por: Anayansie Herrera Araya,
Auditora Interna

ANEXOS

Anexo 1.

Estatus de los Proyectos

Proyectos / Plan Estratégico de Tecnologías de Información		
PROYECTOS / OBJETIVOS PETI	Fecha de inicio - PETI	Estado actual (17-02-2017)
Proyectos para el desarrollo de los sistemas de información		
1. Sistema de Registro Nacional de Telecomunicaciones	2015	Planificación 2017 - Se unificaron - Renombrado a "Plataforma de Interoperabilidad e Integración digital para los procesos institucionales" - Contratación 2016LA-000004-SUTEL
2. Sistema de Gestión Documental, ampliación de funcionalidad (trámites automatizados con firma digital)	2015	
3. Sistema de tramitación de Servicios en Línea (Solicitudes, Reclamaciones, certificaciones, denuncias)	2015	
4. Sistema para la gestión de los servicios y operadores/proveedores de Servicios de telecomunicaciones.	2015	
5. Sistema para la gestión de los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones.	2015	
6. Sistema de Homologación de Terminales	2016	
7. Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro (integración del LSTELCOM con los sistemas de Tramitación y el sistema del Registro Nacional de Telecomunicaciones.	2016	
8. Mejora al Sistema de Gestión Documental (laserfiche y los sistemas Felino, ERP y el sistema nuevo RNT)	2016	
9. Sistema Integrado Administrativo Financiero (ERP) ampliación (integración la integración del ERP)	2016	
10. Sistema de gestión y seguimiento de actas, acuerdos y asuntos del Consejo (sistema del Felino con el sistema del RNT)	2017	
11. Integración con los sistemas institucionales (Argus con el sistema de SITEL, Gestión Documental, RNT y sistema de tramitación)	2017	Finalizado 2016 - Contratación 2014LA-000019-SUTEL
12. Sistema de Portafolio de Programas y Proyectos de Acceso Universal (gestión de iniciativas para los proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones)	2017	Pendiente - Debe ser priorizado nuevamente
13. Inteligencia de Negocios - SITEL (estadísticas de telecomunicaciones y calidad de servicios y herramientas de Inteligencia de Negocio)	2015	Finalizado 2015 - Contratación 2014LA-000019-SUTEL
14. Implementación del Sistema de Monitoreo de Calidad del Servicio	2017	Ejecución 2017 - Contratación 2016LA-000001-SUTEL
15. Ampliación al Sistema Integrado Administrativo Financiero (ERP) (Contabilidad por centros de costos como parte de las NICSP)	2015	Planificación 2017 - POI 2017 - "O-3"
16. Inteligencia de Negocios -Indicadores de FONATEL (dashboards de indicadores gestión de iniciativas y proyectos de Fonatel)	2016	2018 - Desarrollo Interno
17. Sistema de Gestión de Facturación y control de Ingresos ampliación al módulo de ingreso del ERP (módulo de emisión de las facturas de cobro)	2016	Pendiente - Debe ser priorizado nuevamente
18. Sistema de Gestión de ingresos por CEPF, mediante una ampliación del módulo de ingresos del ERP (proceso de gestión de ingresos de la contribución especial parafiscal)	2015	Ampliación/Ejecución 2015 - Contratación 2014CD-000078-SUTEL
19. Sistema Integrado Administrativo Financiero (ERP) ampliación para la implementación de sistema de costeo por actividades (capacitación a los funcionarios de la DGO sobre la materia de costos, la identificación de los centros de costos, la valoración, ajustes al sistema)	No definido	Pendiente - Debe ser priorizado nuevamente
20. Portal Sutel (Agregar servicios digitales y componentes)	2015	Ejecución 2017 - Contratación 2016LA-000012-SUTEL - No se seleccionó ningún oferente
21. Sistema Integrado Administrativo Financiero (ERP), ampliación de los reportes/ consultas y herramientas para apoyar la toma de decisión.	No definido	Pendiente - Debe ser priorizado nuevamente
22. Inteligencia de Negocios - Indicadores Financieros (dashboards de indicadores gestión financiero administrativo)	No definido	2018 - Desarrollo Interno
23. Sistema de Gestión de Tarifas y Promociones (tarifas de los servicios de telecomunicaciones provenientes de los operadores/proveedores)	No definido	Planificación 2017 - Renombrado a "M-4"
24. Sistema de Portafolio de Programas y Proyectos de Sutel (administrar el proceso de formulación de iniciativas y el portafolio de proyectos)	No definido	Finalizado 2016 - Contratación 2016LA-000001-SUTEL
25. Sistema de Planificación Institucional (Planificación Estratégica y Operativa, Formulación del Presupuesto, Análisis de Riesgos, como política de Control Interno y Seguimiento)	No definido	Planificación 2017 - POI 2017 - "O-5"

26. Plataforma de información geográfica, ampliación de la plataforma actual, considerando la implementación de un Sistema Informático institucional para la captura y presentación de información georreferenciada de interés para SUTEL.	2015	Ejecución 2017 - Contratación 2016CD-000077-SUTEL
27. Herramienta para gestión modelo de datos institucional (apoyar la gestión y actualización continua de la información de las Tecnologías)	No definido	Proyecto Cancelado - 2791-SUTEL-DGD-2016
28. Sistema de Gestión de Plataforma de Servicios de TI (producción de indicadores de gestión para TI)	No definido	Pendiente - Debe ser priorizado nuevamente
29. Adquisición de plataforma web para reporte de incidencias por parte de operadores / proveedores y usuarios de servicios de telecomunicaciones (SARA), (reportar afectaciones y/o interrupciones y que las mismas sean correferencias en mapas GIS dinámico)	No definido	Finalizado 2015 - Contratación 2014LA-00007-SUTEL
30. Aplicación informática de App Móvil (obtener datos a tiempo real del comportamiento de parámetros de calidad clave, a partir de los terminales de aquellos usuarios que la descarguen)	2015	Finalizado 2016 - Renombrado a "GS-1" - Contratación 2016LA-000011-SUTEL
31. Sistema Integrado Administrativo Financiero (ERP), ampliación del módulo de activos fijos (módulo de activos fijos para incluir mayor control sobre la localización y asignación de los activos fijos)	No definido	Planificación 2017 - POI 2017 - "O-4"
32. Implementación de módulos adicionales de Recursos Humanos (solicitar vacaciones hasta el pago de nómina, facturas, control de contrataciones, entre otros)	No definido	Pendiente - Debe ser priorizado nuevamente
33. Centro de Excelencia SUTEL (incluyendo opciones de servicios para el uso de tales plataformas de aprendizaje o servicios externos)	No definido	Planificación 2017 - POI 2017 - "O-1"
34. Mejora en el proceso de compras (adaptación de CompraRED o Merlink)	No definido	Finalizado 2016 - Convenio NI-01066-2016
35. Implementación de sistema de verificación de terminales bloqueado para usuarios de acuerdo con lista negra de GSMA (consulta por EMEI o por número de teléfono sobre el terminal ha sido efectivamente bloqueado ante el operador)	No definido	Finalizado - Contratación 2013LA-000018-SUTEL
36. Implementación del sistema para monitoreo de puntos de interconexión (monitoreo de puntos de interconexión que se derive del M2-2014)	No definido	2018 - 01578-SUTEL-DGM-2017 - Cambio de fecha
Proyectos de Infraestructura Tecnológica		
Actualización de la red mediante la inclusión de Firewall de Nueva Generación, proyecto planeado, 2015	2015	Finalizado, Contratación 2015LA-000015-SUTEL
Selección e implementación del bus empresarial para habilitar la integración de los sistemas actuales y futuros de la SUTEL. Este proyecto incluye todas las actividades necesarias para la puesta en producción del bus de servicios empresariales. El proyecto formará parte del desarrollo del Registro Nacional de Telecomunicaciones.	2015	En Ejecución - Contratación 2016LA-000004-SUTEL
Desarrollo de servicios conectados al bus empresarial. Una vez que han sido desarrolladas las interfaces de las aplicaciones se crean los servicios que implementan las tramas que serán enviadas y consumidas por medio de bus de servicios empresariales.	2016	
Proyecto de Publicación de Dashboards de Inteligencia de Negocios por medio de la herramienta PowerBI la cual permite la visualización de Dashboards en Web, IOS, Android y Windows Phone.	2016	Pendiente (Área de Mercados)
Evaluación de la herramienta Microsoft Datazen para la creación de Dashboards con visualización avanzada	2017	
Proyecto Investigación y selección del protocolo para datos abiertos que va a utilizar SUTEL. El objetivo de este proyecto es determinar cuál es el mecanismo más adecuado para publicar información pública de forma tal que pueda ser consultada y consumida desde distintas plataformas y con un formato estándar.	2017	No se implementara lo referente a Datos Abiertos, de acuerdo al Comité de TI SUTEL.
Proyecto de identificación de los datos que van a ser publicados. El objetivo de este proyecto es identificar el subconjunto de datos que deben ser publicados por medio de formatos o protocolos abiertos.	2017	
Proyecto de implementación de datos abiertos. El objetivo de este proyecto la implementación y puesta en producción de la herramienta elegida para la publicación de datos abiertos.	2017	
Proyecto de evaluación de Azure de forma de que se determine si alguno de los servicios de infraestructura y de plataforma de aplicaciones de Azure puede ser utilizada por SUTEL. Dentro de este proyecto se debe incluir un comparativo entre ejecución en servidores locales y la ejecución en servidores o plataforma de nube de Microsoft Azure, la posible utilización del componente de BizTalk, servicios y la provisión de datos en la nube.	2017	En Ejecución - POI 2017 - "TI-1"
Proyecto de definición de indicadores básicos de desempeño de la infraestructura de TI.	2015	Pendiente
Proyectos de Gobernanza		
Implementación de la Metodología de Gestión de Proyectos	2016	Finalizado, se utilizará "Metodología Institucional"
Implementación de la Metodología de Gestión de Riesgos	2016	Finalizado, se utilizará "SEVRI"
Implementación del apartado de Proveedores externos	2017	Pendiente - 2018
Implementación del apartado de Administración y operación de la plataforma Tecnológica	2018	Finalizado (PR-TI-05, PR-TI-07, PR-TI-12)
Implementación del apartado de Implementación de TI	2017	Finalizado (PR-TI-13)
Implementación del apartado de Seguridad de la Información	2016	Finalizado (PR-TI-06, PR-TI-08, PR-TI-09, PR-TI-10)
Implementación de apartado de Gestión de la Calidad	2017	Cancelado - No se implementara, "Metodología Institucional"
Implementación del apartado de Continuidad de los servicios	2018	Pendiente - 2018
Proyectos que presentan atrasos, y tuvieron que iniciar en el 2015,2016.		
Proyectos que actualmente se encuentran en ejecución.		
Proyectos Finalizados.		
Proyectos cancelados.		
Proyectos comunes en el POI 2017.		
Proyectos pendientes de priorización o a iniciar en el 2018.		

A: Análisis realizado al Plan estratégico de Tecnologías de información y a la documentación obtenida mediante los oficios 5848-SUTEL-DGD-2016, 1513-SUTEL-DGD-2017, 2616-SUTEL-DGD-2017 y 2623-SUTEL-DGD-2017.

Anexo 2.

Análisis de las observaciones presentadas por la administración activa al informe borrador.

Número y título de hallazgo	01. 04-ICI-2018 / 4.1. Proyectos del PETI		
Recomendación según informe preliminar	Instruir al Departamento de Tecnologías de Información para que revise el documento " <i>Metodología de Formulación, Seguimiento y Evaluación de Proyectos del Plan Operativo Institucional de la Superintendencia de Telecomunicaciones 2018</i> " y en caso de que el documento no posea algún aspecto requerido por Tecnologías de Información, efectuar las gestiones necesarias con el Departamento de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI) para que se incluya o modifique de conformidad con lo requerido específicamente por el Departamento de Tecnologías de Información.		
Tema al que refiere	Proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información		
Riesgo	Alto		
Impacto	Alto		
Para uso del auditado			
Observaciones de la Administración	---		
Para uso de la Auditoría Interna			
¿Se acoge?	Sí (X)	No ()	Parcial ()
Argumentos de la Auditoría Interna	N/A		

Número y título de hallazgo	02. 04-ICI-2018 / 4.2. Estructura del PETI		
Recomendación según informe preliminar	Verificar que en el próximo Plan Estratégico de Tecnologías de Información únicamente se incluya información suficiente y competente relacionada a este.		
Tema al que refiere	Estructura del Plan Estratégico de Tecnologías de Información		
Riesgo	Bajo		
Impacto	Bajo		
Para uso del auditado			
Observaciones de la Administración	De acuerdo con el señor Alexander Herrera, Jefe del Departamento de Tecnologías de Información este es el Primer Plan Estratégico de Tecnologías de Información que se realiza para la Institución y a su vez fue creado antes del Plan Estratégico Institucional lo que repercutió en su diseño.		
Para uso de la Auditoría Interna			
¿Se acoge?	Sí (X)	No ()	Parcial ()
Argumentos de la Auditoría Interna	N/A		

Número y título de hallazgo	03. 04-ICI-2018 / 4.3. Estructura del PETI		
Recomendación según informe preliminar	Establecer en el próximo Plan Estratégico de Tecnologías de Información la periodicidad y calendarización con la que se van a realizar sesiones de validación y seguimiento del PETI, debiendo quedar documentadas según corresponda.		
Tema al que refiere	Estructura del Plan Estratégico de Tecnologías de Información		
Riesgo	Bajo		
Impacto	Bajo		
Para uso del auditado			
Observaciones de la Administración	De acuerdo con el señor Alexander Herrera, Jefe del Departamento de Tecnologías de Información no se ha creado un nuevo Plan Estratégico de Tecnologías de Información para los períodos posteriores al vencimiento del Plan 2015-2017.		
Para uso de la Auditoría Interna			
¿Se acoge?	Sí (X)	No ()	Parcial ()
Argumentos de la Auditoría Interna	N/A		

Número y título de hallazgo	04. 04-ICI-2018 / 4.4. Estructura del PETI		
Recomendación según informe preliminar	Realizar las gestiones necesarias para que se actualice el Plan Estratégico de Tecnologías de Información de conformidad con los resultados obtenidos en las sesiones de validación o seguimiento referidas en la recomendación N°4.3 de este informe.		
Tema al que refiere	Estructura del Plan Estratégico de Tecnologías de Información		
Riesgo	Bajo		
Impacto	Bajo		
Para uso del auditado			
Observaciones de la Administración	De acuerdo con el señor Alexander Herrera, Jefe del Departamento de Tecnologías de Información comenta que se están realizando las acciones respectivas para la posterior creación de un Plan Estratégico de Tecnologías de Información con dichas mejoras.		
Para uso de la Auditoría Interna			
¿Se acoge?	Sí (X)	No ()	Parcial ()
Argumentos de la Auditoría Interna	N/A		

Número y título de hallazgo	05. 04-ICI-2018 / 4.5. Estructura del PETI		
Recomendación según informe preliminar	Valorar la conveniencia y aplicabilidad de la creación de un Plan Táctico de Tecnologías de Información que contenga la información de los proyectos de Tecnologías de Información, o bien, un Portafolio de Proyectos que complemente con el detalle suficiente lo establecido en el PETI.		
Tema al que refiere	Estructura del Plan Estratégico de Tecnologías de Información		
Riesgo	Medio		
Impacto	Medio		
Para uso del auditado			
Observaciones de la Administración	---		
Para uso de la Auditoría Interna			
¿Se acoge?	Sí (X)	No ()	Parcial ()
Argumentos de la Auditoría Interna	N/A		

Número y título de hallazgo	06. 04-ICI-2018 / 4.6. Proyectos del PETI		
Recomendación según informe preliminar	Efectuar las gestiones necesarias para que todo proyecto definido en el Plan Estratégico de Tecnologías de Información, Plan Táctico de Tecnologías de Información o Portafolio de Proyectos, según defina la administración, cuente con una fecha de inicio y fin. En caso de ser requerido, realizarlo en conjunto con el área de Planificación, Presupuesto y control (PPCI) y el responsable del proyecto o proceso cuando corresponda.		
Tema al que refiere	Proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información		
Riesgo	Alto		
Impacto	Alto		
Para uso del auditado			
Observaciones de la Administración	---		
Para uso de la Auditoría Interna			
¿Se acoge?	Sí (X)	No ()	Parcial ()
Argumentos de la Auditoría Interna	N/A		

Número y título de hallazgo	07. 04-ICI-2018 / 4.7. Proyectos del PETI		
Recomendación según informe preliminar	Efectuar las gestiones necesarias en conjunto con el área de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI) de ser necesario, y el responsable del proyecto o proceso cuando corresponda, para que mediante los instrumentos administrativos correspondientes, todo proyecto definido en el Plan Táctico o Portafolio de proyectos, posea un análisis detallado del presupuesto requerido que contenga información como recurso humano necesario, cantidad de horas por recurso humano, costo por hora, recursos tecnológicos, costos variables, costos fijos, etc.; de lo contrario, no será sujeto de inclusión.		
Tema al que refiere	Proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información		
Riesgo	Alto		
Impacto	Alto		
Para uso del auditado			
Observaciones de la Administración	---		
Para uso de la Auditoría Interna			
¿Se acoge?	Sí (X)	No ()	Parcial ()
Argumentos de la Auditoría Interna	N/A		

Número y título de hallazgo	08. 04-ICI-2018 / 4.8. Proyectos del PETI		
Recomendación según informe preliminar	Efectuar las gestiones necesarias para que el Departamento de Tecnologías de Información utilice como base el documento denominado " <i>Metodología de Formulación, Seguimiento y Evaluación de Proyectos del Plan Operativo Institucional de la Superintendencia de Telecomunicaciones 2018</i> " aprobado mediante acuerdo 009-019-2017 o el que se encuentre vigente, para todo proyecto de Tecnologías de Información.		
Tema al que refiere	Proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información		
Riesgo	Alto		
Impacto	Alto		
Para uso del auditado			
Observaciones de la Administración	---		
Para uso de la Auditoría Interna			
¿Se acoge?	Sí (X)	No ()	Parcial ()
Argumentos de la Auditoría Interna	N/A		

Número y título de hallazgo	09. 04-ICI-2018 / 4.9. Proyectos del PETI		
Recomendación según informe preliminar	Definir y utilizar los instrumentos necesarios que permitan dar seguimiento a la ejecución de los proyectos de Tecnologías de Información, los cuales deben considerar al menos la utilización de cronogramas base y versiones actualizadas en donde se establezcan fechas de corte o avances, de forma tal que se pueda obtener información del grado de avance en las diferentes etapas de los proyectos de manera detallada, fundamentada y actualizada, para completar los formularios de "Informes de Avance de Proyectos" definidos en la "Metodología de Formulación, Seguimiento y Evaluación de Proyectos del Plan Operativo Institucional de la Superintendencia de Telecomunicaciones 2018" aprobada mediante acuerdo 009-019-2017.		
Tema al que refiere	Proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información		
Riesgo	Alto		
Impacto	Alto		
Para uso del auditado			
Observaciones de la Administración	---		
Para uso de la Auditoría Interna			
¿Se acoge?	Sí (X)	No ()	Parcial ()
Argumentos de la Auditoría Interna	N/A		

Número y título de hallazgo	10. 04-ICI-2018 / 4.10. Proyectos del PETI		
Recomendación según informe preliminar	Efectuar las gestiones necesarias para que, en el futuro, todo proyecto finalizado de Tecnologías de Información cuente con el documento de Proyectos Concluidos "CP-1" de acuerdo con lo definido en la "Metodología de Formulación, Seguimiento y Evaluación de Proyectos del Plan Operativo Institucional de la Superintendencia de Telecomunicaciones 2018".		
Tema al que refiere	Ejecución de los proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información		
Riesgo	Bajo		
Impacto	Bajo		
Para uso del auditado			
Observaciones de la Administración	---		
Para uso de la Auditoría Interna			
¿Se acoge?	Sí (X)	No ()	Parcial ()
Argumentos de la Auditoría Interna	N/A		

Número y título de hallazgo	11. 04-ICI-2018 / 4.11. Ejecución proyectos del PETI		
Recomendación según informe preliminar	Efectuar las gestiones necesarias para que en el futuro todo proyecto no ejecutado de Tecnologías de Información cuente con el documento Proyectos no ejecutados "CP-2" de acuerdo con lo definido en la "Metodología de Formulación, Seguimiento y Evaluación de Proyectos del Plan Operativo Institucional de la Superintendencia de Telecomunicaciones 2018".		
Tema al que refiere	Ejecución de los proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información		
Riesgo	Bajo		
Impacto	Bajo		
Para uso del auditado			
Observaciones de la Administración	---		
Para uso de la Auditoría Interna			
¿Se acoge?	Sí (X)	No ()	Parcial ()
Argumentos de la Auditoría Interna	N/A		

Número y título de hallazgo	12. 04-ICI-2018 / 4.12. Ejecución proyectos del PETI		
Recomendación según informe preliminar	Efectuar las gestiones necesarias en conjunto con el área de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI) para que se aplique, mediante los instrumentos administrativos correspondientes, que todo proyecto relacionado con Tecnologías de información en donde se realice una combinación o modificación presupuestaria, posea como requisito obligatorio un análisis detallado del presupuesto requerido que contenga información como recursos humanos, cantidad de horas por recurso humano, costo por hora, recursos tecnológicos, costos variables, costos fijos); caso contrario, no será sujeto de valoración y/o aprobación.		
Tema al que refiere	Ejecución de los proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información		
Riesgo	Medio		
Impacto	Medio		
Para uso del auditado			
Observaciones de la Administración	---		
Para uso de la Auditoría Interna			
¿Se acoge?	Sí (X)	No ()	Parcial ()
Argumentos de la Auditoría Interna	N/A		

Número y título de hallazgo	13. 04-ICI-2018 / 4.13. Ejecución proyectos del PETI		
Recomendación según informe preliminar	Efectuar las gestiones necesarias en conjunto con el Departamento de Tecnologías de Información de ser necesario y el responsable del proyecto o proceso cuando corresponda, para que mediante los instrumentos administrativos correspondientes, todo proyecto definido en el Plan Táctico o Portafolio de proyectos, posea un análisis detallado del presupuesto requerido que contenga información como recurso humano necesario, cantidad de horas por recurso humano, costo por hora, recursos tecnológicos, costos variables, costos fijos, etc.; de lo contrario, no será sujeto de inclusión.		
Tema al que refiere	Ejecución de los proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información		
Riesgo	Alto		
Impacto	Alto		
Para uso del auditado			
Observaciones de la Administración	<p>Análisis Detallado de Presupuesto</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Coordinar reuniones con la unidad de Tecnologías de la Información. 2.Revisar y aprobar los instrumentos administrativos 2019. 3.Aplicar los nuevos instrumentos administrativos 2020. 4.Verificar el análisis detallado del proyecto, recurso humano, costo por hora, recursos tecnológicos, costos variables, costos fijos, etc 2020. 5.Realizar ajustes al instrumento en caso de ser requerido 2021. <p>Está recomendación se complementa con la siguiente para contar con los dos aspectos de forma simultánea.</p>		
Para uso de la Auditoría Interna			
¿Se acoge?	Sí (X)	No ()	Parcial ()
Argumentos de la Auditoría Interna	N/A		

Número y título de hallazgo	14. 04-ICI-2018 / 4.14. Ejecución proyectos del PETI		
Recomendación según informe preliminar	Efectuar las gestiones necesarias en conjunto con el Departamento de Tecnologías de Información para que se aplique mediante los instrumentos administrativos correspondientes, que todo proyecto relacionado con Tecnologías de información en donde se realice una combinación o modificación presupuestaria, posea como requisito obligatorio un análisis detallado del presupuesto requerido que contenga información como recursos humanos, cantidad de horas por recurso humano, costo por hora, recursos tecnológicos, costos variables, costos fijos; caso contrario, no será sujeto de valoración y/o aprobación.		
Tema al que refiere	Ejecución de los proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información		
Riesgo	Medio		
Impacto	Medio		
Para uso del auditado			
Observaciones de la Administración	<p>La señorita Lianette Medina Zamora en su calidad de Jefa del Área de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI) indica que para el proyecto institucional "T1-Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales" se realizó una ampliación del alcance y los recursos para los años posteriores al 2017 y este poseería un monto similar al definido en el Plan Estratégico de Tecnologías de Información 2015-2017.</p> <p>Análisis Detallado de Presupuesto</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Coordinar reuniones con la unidad de Tecnologías de la Información. 2.Revisar y aprobar los instrumentos administrativos 2019. 3.Aplicar los nuevos instrumentos administrativos 2020. 4.Verificar el análisis detallado del proyecto, recurso humano, costo por hora, recursos tecnológicos, costos variables, costos fijos, etc 2020. 5.Realizar ajustes al instrumento en caso de ser requerido 2021. <p>Está recomendación se complementa con la anterior para contar con los dos aspectos de forma simultánea.</p>		
Para uso de la Auditoría Interna			
¿Se acoge?	Sí (X)	No ()	Parcial ()
Argumentos de la Auditoría Interna	N/A		