

ANEXO N° 8

**ESTADO ACREDITADO DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN INFORMES
DE AUDITORÍAS EXTERNAS (Despacho Carvajal Asociados)
AL 22/03/2019**

Carta de Gerencia		Hallazgo			Recomendación		Estado Acreditado	Clasif.
No.	Fecha	No.	Nombre	No.	Dirigida a (1)	Detalle		Estado
CG 1-2014	23/10/2015	5	Debilidades de control interno en la cuenta de inmueble, maquinaria y equipo. (2)	1	Proveeduría Sección de Contabilidad	Concrete en conjunto con el Departamento de Contabilidad un procedimiento de conciliación, de manera que se determinen oportunamente las diferencias que se puedan presentar, así como tener las debidas justificaciones sobre el origen de las mismas.(2)(3)(4)	Según el plan de implementación avalado con el oficio UNA-R-OFIC-475-2019 del 20/02/2019 el plazo de cumplimiento vence el 20/09/2019.	P
				3	Programa de Gestión Financiera	Realizar revaluaciones periódicas para que de este modo revelar un saldo contable a valor razonable en la fecha de los estados financieros.(2)(3)(4)	Ídem	P
		8	Debilidades de control interno encontradas en la Sede de Pérez Zeledón	NA	Programa de Gestión Financiera	Revisar y asegurar las medidas de control interno para los activos de la entidad, además de mantener depurado el registro auxiliar.	Según el plan de implementación avalado con el oficio UNA-VADM-OFIC-1272-2018, del 07/09/2018 el plazo de cumplimiento venció el 25/01/2019. Con oficio UNA-CU-OFIC-056-2019 del 18/02/2019 se solicitó información sobre su efectivo cumplimiento.	P
		9	No se realizan evaluaciones sobre el desempeño a los colaboradores de T.I.	NA	Programa Desarrollo de Recursos Humanos	Realizar evaluaciones al desempeño de los colaboradores de la DTIC periódicamente, la cual debe estar fundamentada en una serie de principios básicos que orienten su desarrollo, estos son: • La evaluación del desempeño debe estar unida al desarrollo de las personas en la organización o área de trabajo. • Los estándares de la evaluación del desempeño deben estar fundamentadas en información relevante del puesto de trabajo. • Deben definirse claramente los objetivos del sistema de evaluación del desempeño. • El sistema de evaluación del desempeño requiere el compromiso y participación activa de todos los trabajadores. • El papel de juez del superior-evaluador debe considerarse la base para aconsejar mejoras.	Según carta de gerencia CG1-2017-T.I., remitida con oficio UNA-VADM-OFIC-1103-2018 del 03/08/2018, se comunicó que esta disposición no se aplica y que se actualiza en un nuevo hallazgo.	NA
10	No implementación de todos los planes de contingencia definidos.			1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Revisar e implementar todos los planes de contingencia que han sido desarrollados por UNA y que están bajo la responsabilidad de la DTIC.	Según el plan de implementación avalado con el oficio UNA-R-OFIC-2648-2017 del 06/09/2017 el plazo de cumplimiento venció el 30/11/2018. Con el comunicado UNA-CU-CE-102-2018 del 06/12/2018, se solicitó información sobre su efectivo cumplimiento, aspecto reiterado con oficio UNA-CU-OFIC-032-2019 del 06/02/2019 dado que no se recibió respuesta.	P
				2		Realizar pruebas al plan de contingencias y continuidad, definiendo aplicaciones o componentes de prueba, participantes de la prueba, revisión de actividades (nombre de la actividad, fecha, responsable, estado de la actividad, entre otros).	Ídem	P
				3		Documentar los resultados de las pruebas realizadas, determinando los ajustes que sean necesarios e indicando lo funcional o no del plan.	Ídem	P
11	Debilidades en el Sistema Integrado de Inversiones (SICOI).			1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Llevar a cabo la implementación de un sistema informático para el control de las inversiones de la Universidad Nacional, en este proyecto debe participar activamente el departamento de tesorería, junto con la Dirección de T.I. y Comunicación, con el fin de lograr una implementación exitosa de dicho sistema.	Según el citado plan de implementación avalado, el plazo de cumplimiento vence el 30/11/2022.	P
				2		El nuevo sistema debe de generar un registro auxiliar de inversiones que contenga al menos los siguientes campos: -Número de operación, -Puesto de bolsa, -Rendimiento, -Serie, -Emisión, -Instrumento, -Tasa Facial, -Monto facial, -Costo, -Interés comprado, -Tipo de vector, -Fecha de compra, -Fecha de vencimiento, -Fecha de último pago, -Fecha de próximo pago, -Interés acumulado, -Valor de libros, -Precio de mercado, -Valor de mercado.	Ídem	P

ANEXO N° 8

ESTADO ACREDITADO DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN INFORMES
DE AUDITORÍAS EXTERNAS (Despacho Carvajal Asociados)
AL 22/03/2019

Carta de Gerencia		Hallazgo			Dirigida a (1)	Recomendación		Estado Acreditado	Clasif. Estado
No.	Fecha	No.	Nombre	No.		Detalle			
CG 1-2014	23/10/2015	12	El Sistema Banner no genera un reporte de antigüedad de saldos de cuentas por cobrar y cuentas por pagar	1		Confeccionar un registro auxiliar de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, en el sistema BANNER, llevando un control de las cuentas que están clasificadas como irre recuperables.	Con oficio UNA-R-OFIC-3415-2016 del 28/11/2016, la Rectoría avaló la matriz de seguimiento, dando la disposición como implementada; no obstante, según carta de gerencia CGI-1-2017-T.I. se comunica que está en proceso. Mediante UNA-CU-CE-085-2018 del 25/10/2018 esta Contraloría Universitaria solicitó al Rector revisar el estado actual y remitir la nueva fecha de implementación si procede. Por lo cual, con UNA-R-OFIC-3080-2018 del 01/11/2018 el Rector consultó al Director de la DTIC la revisión y ajustes correspondientes. Mediante comunicado UNA-CU-CE-012-2019 del 28/01/2019 se consultó al Rector sobre el estado de implementación, sin que se haya recibido respuesta.	P	
				2		Para la actividad anterior se debe de generar los requerimientos necesarios por parte de las áreas usuarias para su presentación a la DTIC.	Con el oficio UNA-R-OFIC-121-2017 del 19/01/2017, la Rectoría avaló matriz de seguimiento, dando la disposición como implementada; no obstante, según carta de gerencia CGI-1-2017-T.I. se comunica que está en proceso. Mediante UNA-CU-CE-085-2018 p recitado se solicitó revisar el estado actual y remitir la nueva fecha de implementación si procede. Por lo cual, con citado oficio UNA-R-OFIC-3080-2018 se gestionó la revisión y ajustes correspondientes. Mediante el citado comunicado UNA-CU-CE-012-2019 se consultó sobre el estado de implementación, sin que se haya recibido respuesta.	P	
		16	Deficiencias en la seguridad lógica de algunos sistema de la UNA	1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Tomar las acciones necesarias para asegurar que los sistemas implantados en la UNA cuenten con una seguridad lógica adecuada.	Según carta de gerencia CGI-2017, remitida con el citado oficio UNA-VADM-OFIC-1103-2018, se comunicó que esta disposición no aplica y que se actualiza en un nuevo hallazgo.	NA	
		1	No se documentan proyecciones con base en las capacidades de la plataforma tecnológica actual de la UNA	1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Identificar y documentar posibles impactos a futuro sobre la capacidad y el desempeño de la plataforma tecnológica, los cuales deben ser incluidos en el plan para tal efecto, considerando entre otros los siguientes factores: a. Los objetivos, planes y estrategias de la Universidad Nacional y el rol de las tecnologías de información en su soporte. b. Los nuevos servicios, sistemas y procesos de tecnologías de información por implementar. c. Capacidad actual de la plataforma tecnológica.	Ídem.	NA	
				2		Definir los planes de acción necesarios para solventar cualquier deficiencia de capacidad y desempeño identificada en el análisis de las proyecciones realizadas.	Ídem.	NA	
				3		Establecer un plan formal para la administración de la capacidad y desempeño de la plataforma tecnológica de la UNA, el cual incluya factores como los siguientes: Administración de la capacidad de la plataforma tecnológica: Promedios de tiempos de respuesta. Cantidad de transacciones diarias, Generación de informes. Monitoreo de la capacidad de procesamiento de los servidores principales. Evaluación periódica del rendimiento de los equipos principales de la plataforma tecnológica. Evaluaciones y motivos de la interrupción de los servicios. Administración de las operaciones y configuraciones. Programación calendarizada de las tareas. Monitoreo del crecimiento de la configuración de la plataforma tecnológica. Mecanismos de control que garanticen la ausencia de software o hardware no autorizado. Asignación de responsabilidad por la administración de la configuración. Identificación de los distintos elementos de la configuración de la plataforma tecnológica.	Ídem.	NA	

ANEXO N° 8

**ESTADO ACREDITADO DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN INFORMES
DE AUDITORÍAS EXTERNAS (Despacho Carvajal Asociados)
AL 22/03/2019**

Carta de Gerencia		Hallazgo		Recomendación		Estado Acreditado	Clasif. Estado	
No.	Fecha	No.	Nombre	No.	Dirigida a (1)			Detalle
CG 1-2015	16/09/2016	6	Deficiencias de control en el registro auxiliar de las cuentas por pagar	NA	Programa de Gestión Financiera	Constituir un registro auxiliar para las cuentas por pagar, que muestre apropiadamente las características de cada uno de los documentos sujetos de pago, con suficiente detalle para cumplimiento vence el 31/01/2020. realizar los análisis que se requieran, utilizando una herramienta que complemente el sistema que utiliza actualmente la Universidad Nacional. ⁽³⁾⁽⁴⁾	Según el citado plan de implementación avalado por el Rector, el plazo de cumplimiento vence el 31/01/2020.	P
		7	Debilidades de control interno en las partidas de inmueble, maquinaria y equipo en la sede de Sarapiquí	NA	Director Sección Regional Sarapiquí	Efectuar una actualización de los custodios de los activos fijos mantenidos en el campus de Sarapiquí, efectuar la revisión de activos no plaqueados e identificarlos.	Según el plan de implementación avalado con el oficio UN-AD-OFIC-1272-2018, del 07/09/2018 el plazo de cumplimiento venció el 25/01/2019. Con el citado oficio UN-AD-OFIC-056-2019 se solicitó información sobre su efectivo cumplimiento.	P
		1	Incumplimiento de la normativa relacionada con la gestión de calidad para los servicios de T.I.	NA	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Establecer y ejecutar acciones alternativas para gestionar la calidad de los productos y servicios de TI mientras se efectúa la actualización de la normativa de gestión de calidad actual.	Según según citado plan de implementación avalado, el plazo de cumplimiento venció el 30/11/2018. Con el comunicado UN-AD-CE-100-2018 del 06/12/2018 se solicitó información al respecto, aspecto reiterado mediante oficio UN-AD-OFIC-031-2019 del 06/02/2019, sin que se haya recibido respuesta.	P
		2	Cumplimiento parcial de la metodología del sistema específico de valoración de riesgo institucional	1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Finalizar con la etapas de valoración y administración de riesgos definido en el documento "Metodología del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional"	Ídem.	
		2				Dar seguimientos periódicos a los riesgos identificados, evaluando la efectividad de los controles definidos. Esta tarea debe quedar documentada.	Según matriz de seguimiento avalada con el citado oficio UN-AD-OFIC-179-2018, la disposición estaba implementada, no obstante, mediante UN-AD-OFIC-228-2018 del 22/08/2018 está Contraloría alertó al Rector de su incumplimiento, por lo cual con oficio UN-AD-OFIC-2369-2018 del 28/08/2018 le solicitó al Director a.i. de la DTIC que implemente las acciones en forma inmediata o formule el plan de implementación respectivo. Mediante UN-AD-OFIC-023-2019 del 07/01/2019 el Rector da por recibido el oficio UN-AD-OFIC-394-2018 del 20/11/2018 en el cual el Director de la DTIC indica que al 15/02/2019 entregarán a APEUNA la plantilla de identificación y gestión de riesgos de TI; no obstante, el Rector solicitó a dicho Director envíe el plan de implementación con las actividades y fechas respectivas. Con oficio UN-AD-OFIC-031-2019 del 06/02/2019 se reiteró la solicitud realizada sobre el plazo de cumplimiento, sin que se haya recibido respuesta.	p
		3				Revalorar los riesgos de forma periódica y actualizarlos de ser necesario.	Según según citado plan de implementación avalado, el plazo de cumplimiento venció el 30/11/2018. Con el comunicado UN-AD-CE-100-2018, precitado, se solicitó información sobre su efectivo cumplimiento, aspecto reiterado mediante oficio UN-AD-OFIC-031-2019 del 06/02/2019, sin que se haya recibido respuesta.	P

ANEXO N° 8

ESTADO ACREDITADO DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN INFORMES
DE AUDITORÍAS EXTERNAS (Despacho Carvajal Asociados)
AL 22/03/2019

Carta de Gerencia		Hallazgo			Recomendación		Estado Acreditado	Clasif.
No.	Fecha	No.	Nombre	No.	Dirigida a (1)	Detalle		Estado
CG 1-2015	16/09/2016	3	Deficiencias en la seguridad física de los cuartos de servidores	1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Definir e implementar las acciones necesarias para subsanar las deficiencias identificadas en la sección Condición del presente hallazgo para el Centro de datos ubicado en las oficinas de la DTIC de la UNA en Heredia.	Según matriz de seguimiento avalada con el citado oficio UNA-R-OFIC-179-2018, la disposición estaba implementada, no obstante, en la precitada carta de gerencia CG1-2017-T.I., se comunicó que esta disposición se mantiene en proceso. Con el comunicado UNA-CU-CE-084-2018 del 24/10/2018 se consultó al respecto, por lo cual mediante oficio UNA-R-OFIC-3087-2018 del 02/11/2018 el Rector solicitó al Director a.i. de la DTIC que se revise y actualice el plan de implementación y con oficio UNA-R-OFIC-242-2019 del 31/01/2019 informó a esta Contraloría sobre las razones por las cuales la DTIC la consideró como implementada. No obstante, esa oficina no indicó su aval, análisis y observaciones, por lo cual, mediante UNA-CU-OFIC-033-2019 del 06/02/2019 se asesoró al respecto y nuevamente se solicitó que informen sobre el estado actual de las recomendaciones. Mediante el oficio UNA-R-OFIC-357-2019 del 11/02/2019 el Rector solicitó al Director de DTIC llegar a un acuerdo con la auditoría externa para no seguir arrastrando la disposición y que como instancia técnica, analice y valore el costo beneficio de implementar las acciones necesarias el centro de datos.	P
					2	Encargado Centro de Comunicaciones Sede Nicoya	Definir e implementar las acciones necesarias para subsanar las deficiencias identificadas en la sección Condición del presente hallazgo para el centro de comunicaciones Rack A y Rack B ubicado en el Campus Nicoya.	Con oficio UNA-NI-D-OFIC-131-2018 del 30/08/2018 el Decano de la Sede Regional Chorotega solicitó al Rector una prórroga al 31/07/2019. Mediante comunicado UNA-CU-CE-080-2018 del 19/10/2018 esta Contraloría consultó al Rector al respecto, por lo que en correo del 01/11/2018 la Prof. Asistencial en Gestión Jurídica de la Rectoría informó que mediante UNA-R-OFIC-2716-2018 del 27/09/2018 el rector aprobó la prórroga al 31/07/2019
		4	Debilidades en la administración de los contratos con proveedores de TI	1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Cumplir con los lineamientos establecidos que guían la conformación y seguimiento formal de los contratos de TI con proveedores externos.	Según la matriz de seguimiento avalada con el citado oficio UNA-R-OFIC-179-2018, la disposición se encuentra implementada; no obstante, en la carta de gerencia CG1-2017-T.I., precitada, se comunicó que esta en proceso. Con el precitado comunicado UNA-CU-CE-084-2018 se consultó al respecto, por lo cual mediante citado oficio UNA-R-OFIC-3087-2018 se solicitó revisar y actualizar el plan de implementación y con precitado oficio UNA-R-OFIC-242-2019 informó a esta Contraloría sobre las razones por las cuales la DTIC la consideró como implementada. No obstante, con el precitado oficio UNA-CU-OFIC-033-2019 se asesoró al respecto y reiteró lo solicitado. Mediante el citado oficio UNA-R-OFIC-357-2019 el Rector solicitó al Director de DTIC llegar a un acuerdo con la auditoría externa para no seguir arrastrando la disposición.	P
					2		Mantener evidencia de las revisiones efectuadas a los contratos de terceros.	Ídem.
		5	Debilidades en la metodología de administración de proyectos de DTIC.	NA	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Cumplir con lo definido en los documentos "Metodología de Gestión de Proyectos" y "Procedimiento de Gestión de Proyectos", documentado para cada proyecto aspectos como: a) Carta Constitutiva del proyecto, b) Plan de gestión del proyecto, c) Estructura de desglose de trabajo, d) Roles y funciones, e) Cronograma de eventos, f) Aseguramiento de la calidad, g) Gestión de riesgos, h) Adquisición de bienes y servicios, i) Acta de recepción	Según plan de implementación avalado con el citado oficio UNA-R-OFIC-179-2018, el plazo de cumplimiento venció el 30/11/2018. Con el comunicado UNA-CU-CE-100-2018, precitado, se solicitó información al respecto, aspecto reiterado mediante el citado oficio UNA-CU-OFIC-031-2019, sin que se haya recibido respuesta.	P

ANEXO N° 8

**ESTADO ACREDITADO DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN INFORMES
DE AUDITORÍAS EXTERNAS (Despacho Carvajal Asociados)
AL 22/03/2019**

Carta de Gerencia		Hallazgo			Recomendación		Estado Acreditado	Clasif.		
No.	Fecha	No.	Nombre	No.	Dirigida a (1)	Detalle		Estado		
CG 1-2015	16/09/2016	6	Debilidades en la ejecutoria del Comité de Estrategia de TI.	1	Rectoría	Definir, aprobar y divulgar un reglamento que regule el accionar del CETI de la UNA, el mismo debe considerar al menos lo siguiente: a) Objeto del Comité de TI, b) implementada. Conformación del Comité de TI, c) Funciones y responsabilidades, d) Actas, e) Acuerdos, f) Quórum, g) Sesiones, h) Grupos de trabajo, i) Vigencia.	CGI-1-2017.T.I., precitada, se da por	I		
				2	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Documentar mediante actas las sesiones tanto ordinarias como extraordinarias que realicen el CETI, así como sesionar periódicamente con el fin de garantizar que se cumple con los objetivos para los cuales fue creado el mismo. Las actas deben indicar al menos lo siguiente: a) Número de acta, b) Fecha, hora de inicio y hora final. c) Presentes, ausentes e invitados. d) Temas tratados, e) Acuerdos tomados, indicando los responsables y las fechas de ejecución, f) Seguimiento a acuerdos de sesiones anteriores, g) Firmas.		I		
		7	Inconsistencias en los inventarios de software general e instalado por equipo.	1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Mantener un inventario general de software adquirido y permitido, así como otro instalado por equipo actualizado, incluyendo equipos como (servidores, máquinas virtuales, computadoras de escritorio y portátiles, etc.) a nivel institucional.	Según plan de implementación avalado con el citado oficio UNA-R-OFIC-179-2018, el plazo de cumplimiento venció el 30/11/2018. Con el oficio UNA-CU-CE-100-2018, precitado, se solicitó información al respecto, aspecto reiterado mediante el citado oficio UNA-CU-OFIC-031-2019, sin que se haya recibido respuesta.	P		
				2		Hacer uso, únicamente de las licencias adquiridas, desinstalando las licencias que no cuentan con los derechos de instalación respectivos o bien, obtener las licencias DTIC adicionales, requeridas para suplir las necesidades de la UNA.	De implementación inmediata según correo electrónico del 08/11/2017 la	I		
				3		Reemplazar el software que ya no cuenta con soporte del proveedor o se encuentra por versiones más actualizadas y que cuenten con soporte en los casos que sea necesario.	Según plan de implementación avalado con el citado oficio UNA-R-OFIC-179-2018, el plazo de cumplimiento venció el 30/11/2018. Con el comunicado UNA-CU-CE-100-2018, precitado, se solicitó información al respecto, aspecto reiterado mediante el citado oficio UNA-CU-OFIC-031-2019, sin que se haya recibido respuesta.	P		
		9	Ausencia de un plan de capacitación formal par el personal del DTIC.	NA	Programa Desarrollo de Recursos Humanos	Establecer y ejecutar acciones alternas para crear y ejecutar planes de capacitaciones para el personal de la DTIC, mientras se incorpora al CGI y CGT al Sistema de Valoración del Desempeño, debido a que el PDRH prevé que serán incorporados hasta el 2017 y con atención de los resultados de los procesos formativos hasta el 2018, considerando los siguientes aspectos: a. Alineación estratégica. b. Objetivos del plan de capacitación. c. Temas o áreas de conocimiento que se desean abordar. d. Priorización de los temas o áreas de conocimiento que se desea abordar. e. Cantidad de personal y personal al que va dirigido la capacitación. f. Fechas de ejecución de las capacitaciones. g. Costos asociados (capacitación, material, entre otros).	Según el plan de implementación aprobado en el oficio UNA-VADM-OFIC-1018-2017 del 07/06/2017 el plazo de cumplimiento venció el 30/08/2018. Con oficio UNA-CU-OFIC-306-2018 del 28/11/2018 se solicitó al Rector información sobre su efectivo cumplimiento, solicitud que se reiteró con oficio UNA-CU-OFIC-057-2019 del 18/02/2019.	P		
		CG 1-2016	24/05/2017	4	Debilidades de control interno en la cuenta de inmueble, maquinaria y equipo. ⁽²⁾	3	Administración Consejo Universitario	Realizar un estudio de la condición legal de los activos de la universidad y corregir errores e inconsistencias que se puedan presentar. ⁽⁴⁾	Según el citado plan de implementación avalado por el Rector, el plazo de cumplimiento vence el 20/09/2019.	P
						5	Programa de Gestión Financiera	Realizar el registro del efecto por diferencial cambiario según el tratamiento contable adecuado debido a que se debe reconocer como cuenta de resultados y no capitalizarse.	Según el plan de implementación avalado con el oficio UNA-VADM-OFIC-310-2018 del 23/02/2018, el plazo de cumplimiento venció el 06/04/2018. Con oficio UNA-CU-OFIC-306-2018 del 28/11/2018, se solicitó al Rector información sobre su efectivo cumplimiento, solicitud que se reiteró con el citado oficio UNA-CU-OFIC-057-2019.	P

ANEXO N° 8

ESTADO ACREDITADO DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN INFORMES
DE AUDITORÍAS EXTERNAS (Despacho Carvajal Asociados)
AL 22/03/2019

Carta de Gerencia		Hallazgo			Recomendación		Estado Acreditado	Clasif. Estado
No.	Fecha	No.	Nombre	No.	Dirigida a (1)	Detalle		
CG 1-2016	24/05/2017	5	Capitalización de la afectación por diferencial cambiario al costo de la propiedad, mobiliario y equipo.	2	Programa de Gestión Financiera	Establecer una política contable que determine el adecuado registro, presentación y revelación de los efectos por diferencial cambiario y el uso de monedas extranjeras.	Según el citado plan de implementación avalado, el plazo de cumplimiento venció el 15/03/2018. Con el citado oficio UNA-CU-OFIC-306-2018 se solicitó al Rector información sobre su efectivo cumplimiento, solicitud que se reiteró con el citado oficio UNA-CU-OFIC-057-2019.	P
		1	Debilidades en el seguimiento de los tickets de incidentes y en la resolución de problemas de los servicios de TI de la UNA.	2	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Hacer un análisis de los tiempos establecidos para la atención de incidentes, considerar la separación de los tiempos para atención de incidentes y la atención de cambios o requerimientos; y dar seguimiento periódico al cumplimiento de los tiempos definidos y de la atención a todos los casos.	Según la precitada carta de gerencia CGI-1-2017, se comunicó que esta disposición no aplica y que se actualiza en un nuevo hallazgo.	NA
				3		Implementar el KDB en la herramienta iTop, y documentar y actualizar las soluciones realizadas en la atención de incidentes, problemas y cambios.	Ídem.	NA
				4		Implementar todas las actividades definidas en el procedimiento de cambios, incluyendo el análisis de tendencias, detección de causa raíz y documentación de las soluciones.	Ídem.	NA
		3	Debilidades en la gestión de respaldos y restauración de las bases de datos de la UNA.	1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Realizar un análisis e integración de la normativa relacionada con la gestión de respaldos restauraciones, con el fin de alinearlo a las necesidades y la operativa actual de la DTIC.	Según matriz de seguimiento, avalada con el oficio UNA-R-OFIC-377-2019 del 12/02/2019, la disposición se encuentra implementada.	I
				2		Considerar almacenar las cintas de respaldo en un sitio externo y alejado del campus de la UNA de Heredia.	Según el plan de implementación avalado por el Rector con el citado oficio UNA-R-OFIC-377-2019, el nuevo plazo de cumplimiento vence el 30/09/2019.	P
				3	Rectoría	Girar instrucciones para que la DTIC cumpla, a cabalidad, con la normativa establecida para la gestión de respaldos y restauraciones de las bases de datos de la UNA	Implementada según oficios UNA-DTIC-OFIC-098-2018 del 23/04/2018 y UNA-R-OFIC-1240-2018 del 30/04/2018.	I
		4	Existencia de cuentas habilitadas de exfuncionarios en el sistema Banner, LDAP y bases de datos.	1	Programa Desarrollo de Recursos Humanos y superiores de cada unidad ejecutora	Analizar los casos de exfuncionarios activos en LDAP, bases de datos y Banner señalados en la condición de este hallazgo y gestionar, con la DTIC, la deshabilitación de los casos correspondientes a su programa o unidad.	Según matriz de seguimiento, avalada con el citado oficio UNA-R-OFIC-377-2019 del 12/02/2019, la disposición se encuentra implementada.	I
				2	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Una vez comunicado por el programa o unidad correspondiente, deshabilitar las cuentas de usuario de funcionarios que cesaron labores con la institución.	Ídem.	I
				3		Garantizar la divulgación formal del documento PR-CGI-02-05 Procedimiento suspensión y desactivación de códigos de usuario a las unidades involucradas en el proceso de gestión de cuentas de usuario.	Ídem.	I
Inf.Aud.Ext. Liquid. Presupuestaria al 31/12/2017	20/04/2018	1	Liquidación presupuestaria	NA	Programa de Gestión Financiera	Utilizar una única base contable para la contabilidad presupuestaria e implementar el método de contabilidad de efectivo...y dar seguimiento a las observaciones realizadas por el ente contralor en el referido informe. (DFOE-SOC-IF-18-2017)	Según el informe DFOE-SOC-IF-18-2017 de la Contraloría General de la República, el plazo de cumplimiento vence el 30/09/2019.	P
CG 1-2017	29/05/2018	1	Debilidades de Control en Arqueos de Fondos y Cajas Chicas en la Sede Chorotega-Campus Liberia	NA	Sede Chorotega-Campus Liberia	Coordinar con los departamentos respectivos para que se realicen los arqueos de caja chica de una manera oportuna y sorpresiva, que asegure la veracidad de la información y así cumplir con lo que indica el reglamento.	Según el citado plan de implementación avalado por el Rector, el plazo de cumplimiento vence el 29/11/2019.	P

ANEXO N° 8

**ESTADO ACREDITADO DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN INFORMES
DE AUDITORÍAS EXTERNAS (Despacho Carvajal Asociados)
AL 22/03/2019**

Carta de Gerencia		Hallazgo			Recomendación		Estado Acreditado	Clasif.		
No.	Fecha	No.	Nombre	No.	Dirigida a (t)	Detalle		Estado		
CG 1-2017	29/05/2018	2	Ubicación y espacio inadecuado para la Unidad de Financiero Sede Chorotega-Campus Liberia.	1	Sede Chorotega - Campus Liberia	El Programa de Gestión Financiera debe tener una adecuada supervisión de todas las Unidades y Cajas, dónde sale y entra dinero y cheque.	Según el citado plan de implementación avalado por el Rector, el plazo de cumplimiento vence el 30/04/2019.	P		
					Sede Chorotega - Campus Liberia	Se debe analizar las condiciones físicas de la Unidad del Campus Liberia, a fin de proponer a las autoridades respectivas, la necesidad de reubicación de las mismas.	Ídem	P		
		3	Deficiencias en cuentas por cobrar	1	Programa de Gestión Financiera	1	Programa de Gestión Financiera	Establecer lineamientos sobre la recuperabilidad basados en la antigüedad de los documentos por cobrar, por parte de la dirección financiera en conjunto con la Unidad de Tesorería, con el fin de determinar si es posible su recuperación. Como medida de control interno, la Institución debe mantener un constante monitoreo sobre los saldos por cobrar con antigüedad considerable y tomar las medidas necesarias para garantizar la recuperación de dichos saldos.	Según el citado plan de implementación avalado por el Rector, el plazo de cumplimiento vence el 20/08/2019.	P
						2		Contar con los mecanismos o herramientas de control sobre los saldos por cobrar de manera sistematizada, con el fin de poder realizar una gestión de cobro de forma oportuna y girar las instrucciones pertinentes para su recuperación.	Según el citado plan de implementación avalado por el Rector, el plazo de cumplimiento vence el 20/08/2019.	P
						3		Ampliar la metodología de estimación para incobrables para las cuentas por cobrar por matrículas con el propósito que contemple, los saldos morosos de 2 años a 9 años de vencidos, ya que únicamente contempla saldos de la última emisión de matrículas y mora mayor a diez años.	Ídem	P
						4		Incorporar la metodología de estimación de incobrables para otras cuentas por cobrar y cuentas por cobrar funcionarios.	Según el plan de implementación avalado con el oficio oficina UNA-VADM-OFIC-001-2019 del 07/01/2019 el plazo de cumplimiento vence el 20/08/2019.	P
		4	Insuficiencia de la estimación de cuentas por cobrar matrícula	NA	Programa de Gestión Financiera	1	Programa de Gestión Financiera	Se debe de ajustar la política para que muestre desde ahora el monto que se estima que se va a cobrar y presentar así la realidad de las cuentas por cobrar de la Universidad, considerando el atraso en días que tiene cada uno de los estudiantes que conforman la partida de cuentas por cobrar matrículas, recargos y bienestar estudiantil, para que sea suficiente y ajuste el saldo neto de dichas cuentas al importe recuperable, de tal forma que sea consistente y cubra una porción adecuada de la antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar.	Según el citado plan de implementación avalado por el Rector, el plazo de cumplimiento vence el 20/08/2019.	P
						3		Realizar las gestiones necesarias para cada uno de los activos incluidos en el registro auxiliar contable, con el fin de determinar el valor de la depreciación acumulada y el valor en libros actual, así como efectuar los ajustes considerados pertinente para mostrar un valor actual de la propiedad, planta y equipo.	Ídem	P
		5	Debilidades de la cuenta Inmueble, maquinaria y equipo	1	Programa de Gestión Financiera	1	Programa de Gestión Financiera	Corregir de forma oportuna las diferencias que se presentan entre el saldo contable con el registro auxiliar de activos de manera que se presenten debidamente conciliados.	Según el citado plan de implementación avalado por el Rector, el plazo de cumplimiento vence el 20/09/2019.	P
						3		Realizar las gestiones necesarias para cada uno de los activos incluidos en el registro auxiliar contable, con el fin de determinar el valor de la depreciación acumulada y el valor en libros actual, así como efectuar los ajustes considerados pertinente para mostrar un valor actual de la propiedad, planta y equipo.	Ídem	P
		6	Obras en proceso, finalizadas y su capitalización contable	1	Programa de Gestión Financiera	1	Programa de Gestión Financiera	Revisar la cuenta de obras en proceso y realizar el registro contable de la capitalización, además de la revelación apropiada en los estados financieros y evitar que se den duplicaciones en las cuentas de obras en proceso y en el auxiliar de edificios.	Según el citado plan de implementación avalado por el Rector, el plazo de cumplimiento vence el 22/03/2019.	P
						2		Se debe tener una adecuada comunicación con el departamento de PRODEMI en el cual en el momento que ellos concluyan una obra enviar la documentación y acta definitiva para que la obra sea capitalizada.	Ídem	P

ANEXO N° 8

ESTADO ACREDITADO DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN INFORMES
DE AUDITORÍAS EXTERNAS (Despacho Carvajal Asociados)
AL 22/03/2019

Carta de Gerencia		Hallazgo			Recomendación		Estado Acreditado	Clasif.	
No.	Fecha	No.	Nombre	No.	Dirigida a (1)	Detalle		Estado	
CG 1-2017	29/05/2018	7	Activos deteriorados no dados de baja en las Sedes (Liberia y Pérez Zeledón)	NA		Cumplir de manera efectiva y eficiente los procedimientos de baja de activos, realizar la depuración de los saldos con el objetivo de ajustar todos aquellos activos deteriorados, perdidos y dados de baja que forman parte del saldo contable.	Según el citado plan de implementación avalado por el Rector, el plazo de cumplimiento vence el 30/01/2020.	P	
		8	Deficiencias de control en el registro auxiliar de cuentas por pagar	2		Coordinar con la Administración de la Caja Costarricense del Seguro Social una reunión para que determinen porqué se presentan diferencias en el cálculo de las cargas sociales del pago de las planillas y el monto facturado por la C.C.S.S.	Ídem. El plazo de implementación avalado vence el 30/01/2020.	P	
		8	Deficiencias de control en el registro auxiliar de cuentas por pagar	3	Programa de Gestión Financiera		Realizar un análisis de las cuentas muy antiguas que se mantienen registradas y proceder a realizar los ajustes correspondientes para que los saldos que componen las cuentas por pagar sean presentados de una forma real y transparente.	Ídem.	P
		9	Existencia de funcionarios con días de vacaciones que exceden lo permitido	NA	Programa Desarrollo de Recursos Humanos		El Programa Desarrollo Recursos Humanos debe de velar por el cumplimiento del instructivo de Regulaciones Administrativas con el fin de evitar que los empleados acumulen vacaciones; así mismo establecer un plan para el goce de las vacaciones de aquellas personas que tienen gran cantidad de días acumulados con el fin de cumplir con los lineamientos establecidos.	Según el citado plan de implementación avalado por el Rector, el plazo de cumplimiento vence el 23/03/2019.	P
CG 1-2017-TI	05/06/2018	1	No se evalúa el cumplimiento de la política de seguridad de la información	1	Comité de seguridad	Establecer mecanismos de control que ayuden a verificar el cumplimiento de la política, tales como actividades de monitoreo de seguridad, pruebas de vulnerabilidades, acciones correctivas sobre las debilidades o incidentes de seguridad identificadas. Como parte de los mecanismos a establecer se recomienda fortalecer los recursos asignados al Comité de Seguridad ya que la actividad de monitoreo es permanente.	Según plan de implementación adjunto al oficio UNA-R-OFIC-475-2019 del 20/02/2019, el Rector avaló e informó al Consejo Universitario que el nuevo plazo de cumplimiento vence el 30/11/2019.	P	
						Realizar revisiones periódicas (al menos una vez al año o cuando se requiera) de seguridad de la información, documentando los resultados.	Ídem, el plazo de cumplimiento vence el 30/11/2019.	P	
						Una vez aprobada la metodología de riesgos, llevar a cabo revaluaciones periódicas de riesgos en materia de seguridad de la información con el fin de identificar mejoras en la política existente.	Ídem.	P	
		2	Oportunidades de mejora en el seguimiento de los tiquetes de incidentes y de problemas de los servicios que brinda TI	1	Director DTIC	Analizar y dar seguimiento a los tiquetes de incidentes que se encuentran abiertos, verificar si aún no se ha recuperado el servicio al nivel esperado, o bien, determinar si se pueden cerrar.	Ídem.	P	
						Asegurarse de que se cumplen los tiempos establecidos para la asignación y solución de incidentes.	Ídem.	P	
						Una vez iniciada la correcta gestión de problemas mediante la herramienta iTop, asegurarse de que se cumple a cabalidad el procedimiento o actualizarlo en caso de ser necesario.	Ídem.	P	
						Asegurarse de que se generan los informes semestrales sobre los incidentes y estos sean analizados por los respectivos jefes de áreas de trabajo y direcciones con el fin de monitorear la gestión de los servicios de TI y poder dar mejoramiento a estos en caso de ser requerido.	Ídem.	P	
						Mantener actualizada la base de datos de conocimiento con el fin de que sea una consulta para resolver futuros incidentes y problemas, de modo que agilice la respuesta con que la DTIC resuelve estos.	Ídem.	P	

ANEXO N° 8

**ESTADO ACREDITADO DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN INFORMES
DE AUDITORÍAS EXTERNAS (Despacho Carvajal Asociados)
AL 22/03/2019**

Carta de Gerencia		Hallazgo			Recomendación		Estado Acreditado	Clasif.		
No.	Fecha	No.	Nombre	No.	Dirigida a (1)	Detalle		Estado		
CG 1-2017-TI	05/06/2018	3	No se evidenció el cumplimiento de la metodología de desarrollo de software para los proyectos desarrollados por la DTIC	1	Dirección DTIC	Actualizar la metodología de desarrollo de software de la DTIC, incluyendo lineamientos para la realización de planes de pruebas, contemplando un ambiente de pruebas donde se puedan implementar los sistemas de información, de modo que se realicen las pruebas respectivas de desarrollo y de producción, en la búsqueda de una mejora continua en los sistemas desarrollados.	Según la matriz de seguimiento avalada con el citado oficio UNA-R-OFIC-475-2019, la disposición se encuentra implementada.	I		
						Verificar si se cumple a cabalidad con la metodología de desarrollo de software como parte del proceso de control interno e implementar procesos de supervisión durante el desarrollo de software, para verificar la correcta implementación de esta.	Ídem, el plazo de cumplimiento vence el 30/11/2019.	P		
						Aprobar la metodología de desarrollo de software utilizada en la DTIC, en todas sus variantes de actualización o cambio de procedimientos existentes.	Según la matriz de seguimiento avalada con el citado oficio UNA-R-OFIC-475-2019, la disposición se encuentra implementada.	I		
		4	No se realizaron evaluaciones sobre el desempeño de los colaboradores del departamento de TI en el periodo auditado	1	Área de formación y actualización del talento humano PDRH en conjunto con DTIC	1	Director DTIC	Realizar evaluaciones del desempeño periódicas a todos los colaboradores de una manera obligatoria y sin excepciones. Para esto se deben tener claros los siguientes puntos: a. Objetivos para la aplicación de las evaluaciones del desempeño de los colaboradores. b. Criterios importantes para tomar en cuenta en la evaluación del desempeño, fundamentadas en información relevante del puesto de trabajo. c. Procedimiento de la evaluación del desempeño. d. Encargado de este proceso. e. Establecimiento de la nota mínima de aprobación de la evaluación del desempeño. f. Procedimientos en caso de que algún (a) colaborador (a) no logre aprobar la evaluación del desempeño. g. Medio de información y comunicación de las notas obtenidas, y sus respectivas justificaciones. h. Periodicidad de las evaluaciones del desempeño.	Según el plan de implementación avalado con el oficio UNA-VADM-0FIC-001-2019 del 07/01/2019 el plazo de cumplimiento vence el 30/06/2020.	P
								Generar un modelo de monitoreo como parte de un procedimiento para la gestión de la capacidad y disponibilidad de la plataforma tecnológica, considerando al menos los siguientes aspectos: a. Periodicidad del monitoreo/ b. Indicadores de rendimiento/ c. Herramienta utilizada para el monitoreo (parámetros de configuración)/ d. Umbrales de monitoreo (gestión de alertas)/ e. Reportes periódicos (mensuales o según la periodicidad que se defina) de los siguientes aspectos: i. Reportes de disponibilidad/ ii. Reportes de capacidad/ iii. Reportes de excepciones (situaciones esporádicas que pueden levantar una alerta sobre capacidad o disponibilidad).	Según plan de implementación avalado con el citado oficio UNA-R-OFIC-2875-2018, el plazo de cumplimiento vence el 30/11/2019.	P
								Generar un plan de capacidad y desempeño incluyendo un análisis del comportamiento en el consumo de recursos. En el mismo se debe realizar una proyección de los recursos. En el mismo se debe realizar una proyección de los recursos para determinar cuál va a ser el consumo futuro por parte de la institución y así generar una estrategia para sustentar los recursos que se van a requerir a futuro. Además, se debe incluir un plan de trabajo incluyendo los aspectos a realizar durante el periodo, entre ellos: a. Componentes que se deben actualizar en el proceso de monitoreo (nuevo equipo, retiro de ítems de configuración)/ b. Implementación de nuevas herramientas o nuevas configuraciones c. Identificación de parámetros a monitorear./ d. Gestión de acuerdos de nivel de servicio o acuerdos de nivel operativo (en caso de que existan). / e. Entre otros aspectos	Ídem.	P
		5	Ausencia de un plan para gestionar la capacidad y disponibilidad de la plataforma tecnológica de la UNA	1	Director DTIC	3		Establecer una propuesta de plataforma crítica la cual va a estar relacionada con el proceso de monitoreo y el plan de capacidad y desempeño para ser elevada al CETI para su valoración y posterior aprobación.	Ídem.	P

ANEXO N° 8

**ESTADO ACREDITADO DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN INFORMES
DE AUDITORÍAS EXTERNAS (Despacho Carvajal Asociados)
AL 22/03/2019**

Carta de Gerencia		Hallazgo			Dirigida a (1)	Recomendación		Estado Acreditado	Clasif. Estado
No.	Fecha	No.	Nombre	No.		Detalle			
CG 1-2017-TI	05/06/2018	6	No se evidenció el cumplimiento total del procedimiento para la gestión de cambios de TI.	1		Realizar procesos de verificación periódica como parte del control interno de la dirección. Según plan de implementación avalado con el citado oficio UNA-R-OFIC-2875-2018, el plazo de cumplimiento vence el 30/11/2019.	P		
				2		En caso de ser necesario, se debe actualizar el procedimiento existente indicando las Ídem. excepciones requeridas en base a la operativa actual de la DTIC.	P		
		7	Oportunidades de mejora identificadas en algunos de los sistemas de información de la UNA	1	Director DTIC	Evaluar la parametrización y configuración de la seguridad lógica de los sistemas de información con el fin de asegurar que se cumplan con los siguientes aspectos: a. El 2019, el nuevo plazo de cumplimiento vence el 30/11/2019. sistema solo debe permitir la existencia de una sesión de usuario a la vez. Valorar que cuentas de usuario no requieren tener múltiples sesiones abiertas y restringirlas a una sola./ b. Mantener un histórico de contraseña de modo que el sistema no les permita a los usuarios reutilizar contraseñas durante un determinado periodo./ c. Implementar mecanismos para el uso de contraseñas temporales para los casos en que los usuarios deseen reestablecer la contraseña o se crean nuevos usuarios. El usuario debe cambiar la contraseña tras su primer uso.	P		
				2	Centro de Gestión Informática	Realizar un proceso de revisión con las áreas usuarias (de los sistemas valorados) con el fin de poder identificar en qué partes del sistema se requieren mensajes de confirmación para validar los datos ingresados, de modo que se pueda prevenir el riesgo de error humano en la entrada de datos del sistema.	P		
		7	Oportunidades de mejora identificadas en algunos de los sistemas de información de la UNA	2	Centro de Gestión Informática	Realizar un proceso de revisión con las áreas usuarias (de los sistemas valorados) con el fin de poder identificar en qué partes del sistema se requieren mensajes de confirmación para validar los datos ingresados, de modo que se pueda prevenir el riesgo de error humano en la entrada de datos del sistema.	P		
				3		Valorar la automatización de la generación de asientos de diario en el sistema de modo que no se deban generar manualmente. Según plan de implementación avalado con el citado oficio UNA-R-OFIC-2875-2018, el plazo de cumplimiento vence el 30/11/2019.	P		
		8	No se pudo determinar la existencia de cuentas activas de exfuncionarios en la UNA	1	Dirección DTC	Elaborar un procedimiento para la revisión de las bitácoras o pistas de auditoría de los sistemas de información, de modo que se verifique periódicamente que los procesos de negocio y los accesos se encuentran dentro de lo esperado. En caso de encontrar anomalías o transacciones dudosas, se debe notificar a la Dirección DTIC o jefatura correspondiente de manera oportuna, de modo que se realice el análisis respectivo para determinar la causa de la anomalía y tomar las medidas respectivas. La revisión de las bitácoras se debe realizar periódicamente o cada vez que se identifiquen comportamientos atípicos en los sistemas.	P		
				2		Valorar la viabilidad de identificar y asignar un tipo de usuario a cada una de las cuentas existentes para diferenciar estudiantes y funcionarios. Ídem. el plazo de cumplimiento vence el 30/11/2019.	P		
						Revisar de manera periódica las cuentas de los funcionarios que se encuentran activas en la herramienta OpenLDAP y deshabilitar aquellas que no han presentado actividad durante días.	P		

Notas:

(1) Así indicado por la Auditoría Externa, en la Carta de Gerencia.

(2) Se reiteran en la Carta de Gerencia CG 1-2015.

(3) Se reiteran en la Carta de Gerencia CG 1-2016.

(4) Se reiteran en la Carta de Gerencia CG 1-2017.