

ANEXO N° 8
ESTADO ACREDITADO DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN INFORMES
DE AUDITORÍAS EXTERNAS (Despacho Carvajal Asociados)
AL 05/03/2018

Carta de Gerencia		Hallazgo		Recomendación		Estado Acreditado	Clasif. Estado	
No.	Fecha	No.	Nombre	No.	Dirigida a (1)	Detalle		
CG 1-2014	23/10/2015	1	No se guardan reportes físicos y NA electrónicos históricos. (2)	Administración	Girar las instrucciones necesarias para que a la fecha de corte de los estados financieros de la Universidad se deje evidencia física y electrónica de los saldos 2018 del 02/02/2018, la disposición se encuentra como implementada. que respaldan las partidas de los estados financieros, de manera que detalle la fuente que da origen a los datos contenidos. (2)(4)	En matriz de seguimiento avalada con el oficio UNA-R-OFIC-260-	I	
		2	Carencia de políticas, manuales y NA procedimientos para las cuentas por cobrar e inversiones. (2)	Administración Consejo Universitario	Gestionar la realización y actualización de políticas, manuales y procedimientos, para que los actos de la gestión institucional queden respaldados, además para que se establezcan los tratamientos contables necesarios para el correcto registro y documentación de las mismas. (2)	Ídem.	I	
		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)(4)	Según el plan de implementación avalado con el oficio UNA-VADM-OFIC-310-2018 del 23/02/2018 el plazo de cumplimiento vence el 06/04/2018.	P
		2		Programa de Gestión Financiera	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 pertinentes para mostrar un valor actual de la propiedad, planta y equipo. (1)(4)	En matriz de seguimiento avalada con el oficio UNA-R-OFIC-260-2018 del 02/02/2018, la disposición se encuentra como implementada.	I	
		3			Realizar revaluaciones periódicas para que de este modo revelar un saldo contable a valor razonable en la fecha de los estados financieros. (2)(4)	Según el plan de implementación avalado con el citado oficio UNA-VADM-OFIC-310-2018, el plazo de cumplimiento vence el 06/04/2018.	P	
		8	Debilidades de control interno NA encontradas en la Sede de Pérez Zeledón	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 citado oficio UNA-VADM-OFIC-310-2018, el plazo de cumplimiento vence el 06/04/2018.	P	
		9	No se realizan evaluaciones NA sobre el desempeño a los colaboradores de T.I.	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 fundamentados 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 el plan de implementación avalado en el oficio UNA-VADM-OFIC-1407-2018 del 17/08/2018, el plazo de cumplimiento vence el 30/11/2018.	P	
		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 la UNA y que están bajo la responsabilidad de la DTIC.	Según el plan de implementación avalado con los oficios UNA-R-OFIC-2648-2017 y UNA-R-OFIC-2648-2017 ambos del 06/09/2017 el plazo de cumplimiento vence el 30/11/2018.	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	

ANEXO N° 8
ESTADO ACREDITADO DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN INFORMES
DE AUDITORÍAS EXTERNAS (Despacho Carvajal Asociados)
AL 05/03/2018

Carta de Gerencia		Hallazgo		No.	Dirigida a (1)	Recomendación Detalle	Estado Acreditado	Clasif. Estado
No.	Fecha	No.	Nombre					
CG 1-2014	23/10/2015	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 cumplimiento vence el 30/11/2022. Según el citado plan de implementación, avalado con los citados oficios UNA-R-OFIC-2648-2017 y UNA-R-OFIC-2648-2017, 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.		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 el plan de implementación avalado con los citados oficios UNA-R-OFIC-2648-2017 y UNA-R-OFIC-2649-2017, el plazo de cumplimiento vence el 30/11/2018.		P
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.		P
				2		Definir los planes de acción necesarios para solventar cualquier deficiencia de capacidad y desempeño identificada en el análisis de las proyecciones realizadas. Ídem.		P
				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.		P

ANEXO N° 8
ESTADO ACREDITADO DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN INFORMES
DE AUDITORÍAS EXTERNAS (Despacho Carvajal Asociados)
AL 05/03/2018

Carta de Gerencia		Hallazgo		Recomendación		Estado Acreditado	Clasif.
No.	Fecha	No.	Nombre	No.	Dirigida a (1)	Detalle	Estado
OTRAS RECOMENDACIONES							
CG 1-2015	16/09/2016	6	Deficiencias de control en el registro auxiliar de las cuentas por pagar		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 realizar los análisis que se requieran. (4)	I
		7	Debilidades de control interno en las partidas de inmueble, maquinaria y equipo en la sede de Sarapiquí		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.	P
		1	Incumplimiento de la normativa relacionada con la gestión de calidad para los servicios de T.I.		Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Establecer y ejecutar acciones alternas para gestionar la calidad de los productos y servicios de TI mientras se efectúa la actualización de la normativa de gestión de calidad actual.	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"	P
				2	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Dar seguimientos periódicos a los riesgos identificados, evaluando la efectividad de los controles definidos. Esta tarea debe quedar documentada.	I
				3	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Revalorar los riesgos de forma periódica y actualizarlos de ser necesario.	P
		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.	I
				2	Encargado Centro 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.	P
		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.	I
				2		Mantener evidencia de las revisiones efectuadas a los contratos de terceros.	I

ANEXO N° 8
ESTADO ACREDITADO DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN INFORMES
DE AUDITORÍAS EXTERNAS (Despacho Carvajal Asociados)
AL 05/03/2018

Carta de Gerencia		Hallazgo		Recomendación		Estado Acreditado	Clasif.
No.	Fecha	No.	Nombre	No.	Dirigida a (1)	Detalle	Estado
CG 1-2015	16/09/2016	5	Debilidades en la metodología de administración de proyectos de DTIC.		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 2018 del 26/01/2018, el plazo de implementación vence el 30/11/2018. Según plan de implementación avalado con el oficio UNA-R-OFIC-179-2018 del 26/01/2018, el plazo de implementación vence el 30/11/2018. 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	P
		6	Debilidades en la ejecutoria del Comité de Estrategia de TI.	1	Rectoría Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Definir, aprobar y divulgar un reglamento que regule el accionar del CETI de la Ídem. UNA, el mismo debe considerar al menos lo siguiente: a) Objeto del Comité de TI, b) Conformación del Comité de TI, c) Funciones y responsabilidades, d) Actas, e) Acuerdos, f) Quórum, g) Sesiones, h) Grupos de trabajo, i) Vigencia.	P
				2		Documentar mediante actas las sesiones tanto ordinarias como extraordinarias Ídem. 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.	P
		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. Ídem.	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 adicionales, requeridas para suplir las necesidades de la UNA.	P
				3		Reemplazar el software que ya no cuenta con soporte del proveedor o se encuentra vencido, por versiones más actualizadas y que cuenten con soporte en los casos que sea necesario. Ídem.	P
		8	Ausencia de un procedimiento actualizado para la atención de incidentes y problemas de tecnología de información.	1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Actualizar y aprobar formalmente un procedimiento para la gestión de todo el ciclo de atención incidentes y problemas. Este procedimiento debe considerar al menos los siguientes aspectos: a) roles y responsabilidades (solicitante, administrador/responsable, agente/encargado). b) Información del incidente: asunto, descripción, fecha y hora de apertura del incidente, estados. c) Priorización y categorización. d) Escalamiento. e) KPIs y reportes. f) Auto-Ayuda, g) Encuestas de satisfacción. Según la matriz de seguimiento avalada con el citado oficio UNA-R-OFIC-179-2018, la disposición se encuentra implementada.	I

ANEXO N° 8
ESTADO ACREDITADO DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN INFORMES
DE AUDITORÍAS EXTERNAS (Despacho Carvajal Asociados)
AL 05/03/2018

Carta de Gerencia		Hallazgo		Recomendación		Estado Acreditado	Clasif.
No.	Fecha	No.	Nombre	No.	Dirigida a (1)	Detalle	Estado
CG 1-2015	16/09/2016	9	Ausencia de un plan de capacitación formal par el personal del DTIC.	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 al menos 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 vence el 30/08/2018.	P
		10	Cuentas de exfuncionarios habilitadas en el Sistema Banner.	1 Programa Desarrollo de Recursos Humanos	Eliminar o inactivar del sistema Banner , las cuentas de los exfuncionarios de la UNA señalados en la condición de este hallazgo.	Según la matriz de seguimiento avalada con el oficio UNA-VADM-OFIC-1251-2017 del 21/07/17, la disposición se encuentra implementada.	I
				2 Programa Desarrollo de Recursos Humanos	Establecer un mayor control formal en la gestión de accesos a los sistemas, deshabilitando las cuentas de usuarios que ya no deberían tener acceso a la plataforma tecnológica en un tiempo oportuno, considerando la implementación de un procedimiento mediante el cual Programa de Desarrollo de Recurso Humano le notifique a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación cada vez que un funcionario abandona la institución.	Ídem.	I
CG 1-2016	25/05/2017	1	Carencia de políticas, manuales y procedimientos para las cuentas por cobrar e inversiones.(2)	Administración Consejo Universitario	La Universidad como parte de la realización y actualización de las políticas y procedimientos internos que realiza de forma anual debe tomar en cuenta la implementación de las mismas para la administración de las cuentas por cobrar e inversiones.	Según la matriz de seguimiento avalada con el citado oficio UNA-R-OFIC-260-2018 del 02/02/2018, la disposición se encuentra implementada.	I
		4	Debilidades de control interno en la cuenta de inmueble, maquinaria y equipo.(2)	1 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.	Según el plan de implementación avalado con el oficio UNA-VADM-OFIC-310-2018 del 23/02/2018, el plazo de cumplimiento vence el 06/04/2018.	P
		5	Capitalización de la afectación por diferencial cambiario al costo de la propiedad, mobiliario y equipo.	1 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.	Ídem.	P
				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 plan de implementación avalado con el citado oficio UNA-VADM-OFIC-310-2018, el plazo de cumplimiento vence el 15/03/2018.	P
		6	Activos deteriorados, perdidos o fuera de uso que no se dan de baja.	1 Programa de Gestión Financiera	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.	En la matriz de seguimiento avalada con el citado oficio UNA-VADM-OFIC-310-2018 la disposición está implementada.	I

ANEXO N° 8
ESTADO ACREDITADO DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN INFORMES
DE AUDITORÍAS EXTERNAS (Despacho Carvajal Asociados)
AL 05/03/2018

Carta de Gerencia		Hallazgo		Recomendación		Estado Acreditado	Clasif.	
No.	Fecha	No.	Nombre	No.	Dirigida a (1)	Detalle	Estado	
CG 1-2016-TI	24/05/2017	1	Debilidades en el seguimiento de los tickets de incidentes y en la resolución de problemas de los servicios.	1	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Analizar y dar seguimiento a los tickets de incidentes que aún se encuentran abiertos, para verificar si aún no se ha recuperado el servicio al nivel esperado, o bien, determinar si se pueden cerrar.	Según matriz de seguimiento, avalada con el citado oficio UNA-R-OFIC-188-2018 del 26/01/2018, la disposición se encuentra implementada.	I
					2	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 plan de implementación avalado con el oficio UNA-R-OFIC-188-2018 precitado, el plazo de implementación vence el 30/11/2018.	P
					3	Implementar el KDB en la herramienta iTop, y documentar y actualizar las soluciones realizadas en la atención de incidentes, problemas y cambios.	Ídem.	P
					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.	P
		2	No se dio un seguimiento del cumplimiento de los aspectos relacionados a tecnologías de información mencionados en el Plan Estratégico Institucional y el Plan de Mediano Plazo.	1	Área de Planificación en coordinación con DTIC	Efectuar un seguimiento formal al plan estratégico institucional y plan de mediano plazo con el fin de verificar el nivel de cumplimiento de las metas estratégicas relacionadas con tecnologías de información. Este seguimiento debe quedar plasmado en un informe y se debe efectuar al menos una vez al año.	Según matriz de seguimiento avalada con el citado oficio UNA-R-OFIC-188-2018, la disposición se encuentra implementada.	I
					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
		2	Considerar almacenar las cintas de respaldo en un sitio externo y alejado del campus de la UNA de Heredia.	Ídem.			P	
		3		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	Con correo electrónico del 22/02/2018 el Consejo Universitario solicitó a la Rectoría que indicará las acciones que adoptó para cumplir esta recomendación.	P
						4	Existencia de cuentas habilitadas de exfuncionarios en el sistema Banner, LDAP y bases de datos.	1
		1		1	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.
					2	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

ANEXO N° 8
**ESTADO ACREDITADO DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN INFORMES
 DE AUDITORÍAS EXTERNAS (Despacho Carvajal Asociados)
 AL 05/03/2018**

Carta de Gerencia		Hallazgo		Dirigida a		Recomendación		Estado Acreditado	Clasif. Estado
No.	Fecha	No.	Nombre	No.	(1)		Detalle		

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) En la Carta de Gerencia CG 1-2015 se denominó "Política de Incobrables Pendiente de Aprobación".
- (4) Se reiteran en la Carta de Gerencia CG 1-2016.