

ANEXO Nº 1

**ESTUDIO SOBRE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN LOS INFORMES AUD'S
013-2011 Y 016-2011**

DETALLE DEL ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

AUD 013-2011	
“INFORME DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO SOBRE LA EVALUACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE AL SISTEMA PLANEAMIENTO Y FINANZAS SAP”	
Nº RECOMENDACIÓN: 4.2	CONDICIÓN: PARCIALMENTE CUMPLIDA
DIRIGIDA A: Gerente General RESPONSABLE: MSc. Mayra Díaz Méndez	
DETALLE RECOMENDACIÓN: Definir una estrategia de capacitación que permita entrenar formalmente a todos los usuarios del sistema SAP, realizar oportunamente procesos efectivos de inducción a nuevos usuarios y efectuar procesos continuos de actualización.	
RESULTADOS Y VALORACIÓN: De acuerdo con la valoración realizada por esta Auditoría, se determinó que la presente recomendación se encuentra “ parcialmente cumplida ”, en virtud de que a pesar que Desarrollo Humano en oficio DH 1924-11-11 indica una serie de pasos generales como estrategia de capacitación , a la fecha de revisión marzo del 2012, no se había ejecutado el proceso de formulación e implementación de un plan que permitiera capacitar y realizar procesos efectivos de inducción a los usuarios del sistema SAP. El proceso de ajuste en que se encontraba el sistema SAP/R3, con la finalidad de adaptarlo a requerimientos surgidos por la implementación de las NICSP (contrato Nº2011-000007-STP), también ha sido un factor que ha incidido en que este proceso no se haya iniciado.	
Nº RECOMENDACIÓN: 4.3	CONDICIÓN: PARCIALMENTE CUMPLIDA
DIRIGIDA A: Gerente General RESPONSABLE: MSc. Mayra Díaz Méndez	
DETALLE RECOMENDACIÓN: Definir y ejecutar un procedimiento formal donde se establezcan claramente las actividades a seguir para atender las solicitudes de soporte y mantenimiento relacionadas con el sistema SAP y donde se determinen las responsabilidades de las partes involucradas. Una vez aprobado dicho procedimiento, comunicarlo a todos los usuarios del sistema.	
RESULTADOS Y VALORACIÓN: De acuerdo con la valoración realizada por esta Auditoría, se determinó que la presente recomendación se encuentra “ parcialmente cumplida ”. A pesar que el Coordinador de TI informó a través de oficio TI-157-11-2011 que se está utilizando el “Procedimiento para la Administración de Cambios”, se evidenció que éste sólo considera lineamientos para atender las <u>solicitudes técnicas</u> de soporte y mantenimiento del sistema SAP, no así las solicitudes relacionadas con dudas sobre las funcionalidades del sistema. Por tanto, a la fecha de revisión marzo 2012, no se ha definido, ejecutado y comunicado ningún procedimiento formal para atender <u>solicitudes de soporte funcional</u> del sistema SAP. La situación comentada se generó según indicó el coordinador de TI porque “/.../ el procedimiento para atender las solicitudes de soporte funcional, debe realizarlo el equipo que se encargará de realizar el soporte funcional y no el área de TI, por lo que la Gerencia debe de canalizar dicha recomendación al equipo que atenderá solicitudes funcionales del sistema SAP”.	

Nº RECOMENDACIÓN: 4.4	CONDICIÓN: PARCIALMENTE CUMPLIDA										
DIRIGIDA A: Coordinador de Tecnologías de Información RESPONSABLE: Lic. Luis Adolfo González Alguera.											
DETALLE RECOMENDACIÓN: Documentar formalmente los perfiles y derechos de ejecución de transacciones de acuerdo a los tipos de usuario definidos y aprobados por las áreas usuarias, de forma que todos los perfiles de usuario del sistema estén debidamente documentados.											
RESULTADOS Y VALORACIÓN: De acuerdo con la valoración realizada por esta Auditoría, se determinó que la presente recomendación se encuentra “ parcialmente cumplida ”, en virtud de que no se generó la documentación formal de los roles y transacciones de los usuarios del sistema SAP. Actualmente, el sistema SAP, permite generar reportes de forma dinámica de roles y transacciones, pero éstos reflejan el estado actualizado según las modificaciones de usuarios realizadas en el módulo de producción, por lo que se carece de una base documental física o digital, que permita su comparación con los roles y transacciones asignados a los usuarios en producción para su revisión. Según indicó el Lic. Freddy Ramírez Castro, analista-programador de Tecnologías de Información y funcionario encargado del soporte y mantenimiento del Sistema SAP, “ <i>actualmente lo que nos falta es la consolidación de la documentación para que las áreas usuarias procedan con la aprobación de los tipos de usuarios que se utilizan, y los roles y transacciones asignados</i> ”.											
Nº RECOMENDACIÓN: 4.7	CONDICIÓN: PARCIALMENTE CUMPLIDA										
DIRIGIDA A: Coordinador de Tecnologías de Información RESPONSABLE: Lic. Luis Adolfo González Alguera.											
DETALLE RECOMENDACIÓN: Garantizar la correcta aplicación de las siguientes políticas, así como de sus respectivos procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Política para la Administración de Cambios, POL-EDI-17. ▪ Política de Respaldo y Recuperación de la Información, POL-EDI-06. ▪ Política para el monitoreo de los procesos de TI, POL-EDI-22. ▪ Política de Segregación de Funciones y Responsabilidades, POL-EDI-07. ▪ Política para la Administración de Recursos Humanos de TI, POL-EDI-19. ▪ Política para el Seguimiento y Evaluación del Control Interno, POL-EDI-04. ▪ Política para la Administración de la Plataforma, POL-EDI-23. ▪ Política Administración de Niveles de Servicio de TI, POL-EDI-01. 											
RESULTADOS Y VALORACIÓN: De acuerdo con la valoración realizada por esta Auditoría, se determinó que la presente recomendación se encuentra “ parcialmente cumplida ”. Lo anterior, porque para el 85% de las políticas, las acciones ejecutadas son insuficientes para garantizar su correcta aplicación. Adicionalmente, se ha aplicado correctamente el 15% de las políticas, según revisión de los criterios y lineamientos expuestos en el informe Aud 013-2011. A continuación se presenta un resumen del estado de cumplimiento por política: <table border="1" data-bbox="357 1549 1263 1879" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Política de TI</th> <th style="text-align: left;">Valoración cumplimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Política Administración de Niveles de Servicio de TI</td> <td>Parcialmente cumplida</td> </tr> <tr> <td>Política para la Administración de Cambios</td> <td>Parcialmente cumplida</td> </tr> <tr> <td>Política de Respaldo y Recuperación de la Información.</td> <td>Parcialmente cumplida</td> </tr> <tr> <td>Política para el monitoreo de los procesos de TI y</td> <td>Parcialmente</td> </tr> </tbody> </table>		Política de TI	Valoración cumplimiento	Política Administración de Niveles de Servicio de TI	Parcialmente cumplida	Política para la Administración de Cambios	Parcialmente cumplida	Política de Respaldo y Recuperación de la Información.	Parcialmente cumplida	Política para el monitoreo de los procesos de TI y	Parcialmente
Política de TI	Valoración cumplimiento										
Política Administración de Niveles de Servicio de TI	Parcialmente cumplida										
Política para la Administración de Cambios	Parcialmente cumplida										
Política de Respaldo y Recuperación de la Información.	Parcialmente cumplida										
Política para el monitoreo de los procesos de TI y	Parcialmente										

Política para la Administración de la Plataforma	cumplida
Política de Segregación de Funciones y Responsabilidades	Parcialmente cumplida
Política para la Administración de Recursos Humanos de TI	Parcialmente cumplida
Política para el Seguimiento y Evaluación del Control Interno	Cumplida

Según indicó el Lic. Luis Adolfo González Alguera, Coordinador de Tecnologías de Información, *“se han atendido algunos de los lineamientos, pero algunas actividades no se van a realizar o documentar, dado que éste año iniciaremos un proceso de depuración de las políticas y procedimientos de TI. La idea, es hacerlas más estratégicas y funcionales según la capacidad y recursos disponibles en TI. Actualmente, las políticas y procedimientos son muy detalladas, ya que por la presión de implementar el manual de normas técnicas, no se tuvo en su momento el suficiente tiempo de análisis, ni contábamos con la experiencia de regirnos por políticas y procedimientos, ahora dada nuestra experiencia es mejor revisarlas y adaptarlas un poco más a nuestras funciones y capacidad.”*

Nº RECOMENDACIÓN: 4.13

DIRIGIDA A: Coordinador de Tecnologías de Información
RESPONSABLE: Lic. Luis Adolfo González Alguera.

CONDICIÓN:

PARCIALMENTE CUMPLIDA

DETALLE RECOMENDACIÓN:

Publicar de manera completa todos los manuales del sistema SAP incluidos los manuales generados como producto de la actualización técnica del SAP versión 6.1 Enterprise, en el sitio de TI de la Intranet Institucional. Una vez publicados los manuales correspondientes, Tecnologías de Información debe comunicar a todos los usuarios de SAP acerca de la disponibilidad de los manuales en la Intranet.

RESULTADOS Y VALORACIÓN:

De acuerdo con la valoración realizada por esta Auditoría, se determinó que la presente recomendación se encuentra **“parcialmente cumplida”**. Se verificó en marzo del 2012, la publicación de los manuales. No obstante, se evidenció que Tecnologías de Información no comunicó a los usuarios del sistema SAP la disponibilidad de los manuales en la Intranet, porque según indicó el Lic. Freddy Ramírez Castro, analista-programador de Tecnologías de Información y funcionario encargado del soporte y mantenimiento del Sistema SAP *“estamos esperando el concluir el proceso de la implementación de las NICSP, para actualizar los links de los manuales correspondientes, para comunicarles a los usuarios”*.