EVALUACIÓN SOBRE LA ASIGNACIÓN, DISTRIBUCIÓN DE CUENTAS EN EL SERVIDOR.

1. INTRODUCCIÓN.

1.1 Origen del estudio.

Este estudio se desarrolla con base en el plan de trabajo dos mil quince de esta unidad.

1.2 Aspectos objeto de estudio.

Verificar el control, funcionamiento y normativa que rige el accionar en la cuenta de usuarios de correos electrónicos.

1.3 Alcance del estudio.

Comprende el período entre 1° de enero de 2011 al 31 diciembre de 2014, ampliándose en aquellos casos que se considere necesario.

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

1.4 Marco de referencia.

- Ley 8204 Estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimación de capitales y actividades conexas y sus Reglamento.
- Ley N° 8292 General de Control Interno.
- Manual sobre normas técnicas de control interno relativas a los sistemas de información computadorizados.
- Manual de normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información de la CGR.

Teléfonos: (506) 2527-6400 - Fax: (506) 2524-0127 - Apartado: 7311-1000 San José, Costa Rica

1.5 Exposición a la administración activa.

Según acta AI-010-2016 del nueve de febrero del año en curso, se presentan los resultados al Director General Adjunto y Jefe de la Unidad de Informática de este ICD.

2. Generalidades y resultados del estudio.

El concepto de Tecnología de la información (TI, o más conocida como IT por su significado en inglés: *information technology*)[1], consiste en una aplicación de ordenadores y equipos de telecomunicaciones, que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.

Dentro de esas aplicaciones[2] o sistemas se encuentran los denominados "Microsoft Exchange" utilizados por el área de informática de este Instituto, el cual contempla los siguientes componentes:

- Sistema de administración de buzones: (consola de administración exchenge)
- Sistema de acceso de clientes web (Outlook Web Access, OWA)

Es importante indicar que la información vía electrónica como parte de los medios informáticos permite una comunicación rápida y segura; siendo el correo electrónico un mecanismo facilitador del desarrollo personal, cultural, científico, tecnológico en el desempeño de las distintas actividades que despliegan las personas físicas y jurídicas.

Para el desarrollo de este proceso en este Instituto, se cuenta con ciento ocho buzones de correo, de los cuales noventa y dos son funcionarios y dieciséis cuentas institucionales como precursores, dirección, comisión de

[1] http://www.dialogos.unsl.edu.ar/evaluacion_del_weblog_y_el_correo_electronico
[2] Correo electrónico del 07 de diciembre del 2015

Teléfonos: (506) 2527-6400 - Fax: (506) 2524-0127 - Apartado: 7311-1000 San José, Costa Rica

teletrabajo, comisión de valores, cuya información es guardada en servidores: bases de datos, acceso de clientes y transporte y seguridad de correo.

De seguido se procede a exponer los hallazgos determinados relativo a la plataforma de correos electrónicos y su desarrollo en los buzones de los usuarios.

2.1 Registro y control de cuentas inactivas.

La cuentas inactivas o inhabilitadas en los correos electrónicos corresponde a todas aquellas cuentas que no han sido utilizadas o abiertas en vacaciones, permiso sin goce de salario, incapacidades, maternidad, traslados internos, jubilación laboral, o suspensión laboral.

Sobre este tema se entrevistó al Jefe de la Unidad de Informática[3], manifiesta que actualmente solo existe una cuenta inactiva, correspondiendo a un funcionario que ya no es parte del equipo del ICD.

Continúa señalando, que a la fecha no existe una política para liberar las cuentas inactivas y hasta el momento no se ha emitido circular o notificación, y para el procedimiento de desactivación se aplica en los permisos sin goce de salario. Por otra parte, considera que es necesario inhabilitarlas cuando existen incapacidades de funcionarios que en ocasiones corresponden a largos periodos de mantenerse fuera de la institución.

Manifiesta que dichas cuentas se mantienen abiertas hasta que el área de informática reciban la autorización por parte del funcionario usuario, jefatura o Dirección General para cerrarla, no obstante, cita el caso de un exfuncionario de Proveeduría, que al jubilarse autorizó que la cuenta del correo electrónico se mantuviera abierta por varios meses para que fuera utilizado por los compañeros de dicha unidad, aspecto que no es recomendable por posible pérdida o envió de información inusual por los nuevos usuarios.

[3] Acta AI-073-2015 del 12 de noviembre del 2015.

Teléfonos: (506) 2527-6400 - Fax: (506) 2524-0127 - Apartado: 7311-1000 San José, Costa Rica

También, indica que llevan un registro de control de las cuentas de correo, y cuando una persona ya no labora para la institución las deshabilitan o las borran, quedando los nombres en las listas pero no en los buzones.

Por lo señalado por el Jefe de Informática, se procedió a entrevistar al Asesor Legal de este ICD[4], quién considera que el control de cuentas inactivas se ha venido manejando como un tema residual y que se deja de lado la confidencialidad de la información manejada en carpetas creadas dentro de los correos de las unidades, lo que puede incurrir en la pérdida de la misma según sea el caso, por lo que resalta la importancia de cerrar la cuenta de inmediato al presentarse situaciones de traslados de funcionarios a otra área.

Desde el punto de vista jurídico se le consultó sobre la necesidad de mantener la cuenta del correo electrónico activa en caso de que un funcionario disfrute de un permiso sin goce de salario, exteriorizando lo siguiente:

> "*No la idea es bloquear la cuenta de correo, en caso de que suceda algún acontecimiento la responsabilidad recae a la jefatura y a los responsables de informática y recursos humanos. De ahí la importancia de legalizar el uso y control de dicha herramienta*"

Por lo señalado por ambos funcionarios y en vista de que el uso del correo electrónico es una herramienta que el ICD suministra al personal para el cumplimiento de labores, es necesario que el jefe de informática como administrador del buzón de los correos electrónicos tenga la posibilidad de:

- suspender la cuenta de un usuario en cualquier momento si existe un motivo que justifique el cierre del buzón de correos.
- habilitar la cuenta hasta su incorporación a la institución.
- crear un nuevo acceso en caso de traslado o bien bloquear temporalmente el acceso a los servicios tecnológicos.

El Manual de normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información de la Contraloría General de la República, señala en la norma 2.4 sobre independencia y recurso humano de la Función de TI que, *"el*

[4] Acta AI-074-2015 del 02 de diciembre del 2015

Teléfonos: (506) 2527-6400 - Fax: (506) 2524-0127 - Apartado: 7311-1000 San José, Costa Rica

jerarca debe asegurar la independencia de la Función de TI respecto de las áreas usuarias y que ésta mantenga la coordinación y comunicación con las demás dependencias tanto internas y como externas..."

2.2 Inversión "equipo tecnológico.".

La norma 3.1 inciso g) del Manual de Normas Técnicas para la Gestión y el control de las Tecnologías de Información establece que la organización debe "*Tomar las previsiones correspondientes para garantizar la disponibilidad de los recursos económicos, técnicos y humanos requeridos".* Y la norma 4.2 inciso c) sobre administración y operación de la plataforma tecnológica, señala que *"se debe Identificar eventuales requerimientos presentes y futuros, establecer planes para su satisfacción y garantizar la oportuna adquisición de recursos de TI requeridos tomando en cuenta la obsolescencia de la plataforma, contingencias, cargas de trabajo y tendencias tecnológicas".*

Ante lo estipulado por la norma jurídica se consultó al jefe de informática sobre la disponibilidad de equipo tecnológico como servidores y licencias para la desarrollo de correos electrónicos, quién señala que necesitan más herramientas tecnológicas para controlar o mejorar los correos institucionales, ya que actualmente existen tres servidores correspondientes a: bases de datos, acceso de clientes y transporte y seguridad de correo.

Al consultarle si la plataforma de correos cuenta con licencias al día, señala que requieren licencias para administrar lo relativo a correos electrónicos, e indica además[5]:

> *"Se utilizan 6 licencias de servidores y 115 licencias de usuario. En cuanto a las licencias de servidores, el recién pasado mes de noviembre se adquirieron las licencias faltantes por lo que esos servidores ya están debidamente licenciados y en cuanto a licencias de usuario, contamos con 65 licencias de las 115 requeridas. Se espera normalizar dicha situación en el 2016.".*

[5] Correo electrónico del 10 de diciembre del 2015

Teléfonos: (506) 2527-6400 - Fax: (506) 2524-0127 - Apartado: 7311-1000 San José, Costa Rica

En relación con compra de licencias[6] y el presupuesto para adquirirlas, declaró *"Sí, las licencias de usuario también se compraron en noviembre/El precio por licencia de usuario anda alrededor de los $50 cada una. /Sobre presupuesto para la compra de licencias no estoy seguro que haya, sin embargo en Informática si estamos seguros de que debemos solicitar la compra de lo que se requiera en ese sentido".*

Por lo anterior, se le pregunto al Encargado del Presupuesto la existencia de contenido presupuestario para comprar cincuenta licencias de usuarios pendientes, por un monto aproximado de ¢1.350.000,00 (millón trescientos cincuenta colones), quién manifiesta que para *"…para el ejercicio 2016, el ICD destinó un monto de ¢12,500,000.00 (doce millones quinientos mil colones) para la adquisición de "equipo y programas de cómputo", que es donde se imputan los gastos para la adquisición de Licencias para Software.".*

Así las cosas, la Unidad de Informática cuenta con presupuesto para adquirir las licencias que necesitan, no obstante, el Jefe de dicha área opinó que requieren personal competente para revisar la disponibilidad, capacidad y uso de la plataforma de correos institucionales, aspecto que aseguraría la correcta operación, así como mantener un registro de eventuales fallas, pues los correos los revisan cada semana pero no se posee equipo y sistemas de correos suficiente para la cumplir con una buena gestión.

Otro aspecto relevante es que no existe protección de virus en los correos, solo cuentan con la seguridad de la red denominada seguridad perimetral y es la capa más extensa de la institución donde se desarrolla políticas generales para detectar "intrusos y virus", sin embargo, esto no impide que ingresen correos con virus que puedan dañar el sistema de mensajería.

Por lo anterior, es conveniente que la unidad objeto de estudio, cuente con infraestructura tecnológica que le permita garantizar una fiscalización eficaz y eficiente de los correos de los usuarios, de ahí la importancia de poseer elementos tecnológicos que soporten las conexiones para el intercambio de correos electrónicos entre computadoras y su licenciamiento, mismo que van a permitir una información oportuna entre usuarios internos y externos, pues utilizar correos

[6] Correo electrónico del 10 de diciembre del 2015

Teléfonos: (506) 2527-6400 - Fax: (506) 2524-0127 - Apartado: 7311-1000 San José, Costa Rica

electrónicos y dejar constancia por escrito de lo que solicitan las partes, agilizará el trabajo y la eficiencia de la comunicación.

La norma 3.3 de, manual de normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información, relativa a implementación de infraestructura tecnológica señala que *"la organización debe adquirir, instalar y actualizar la infraestructura necesaria para soportar el software de conformidad con los modelos de arquitectura de información e infraestructura tecnológica y demás criterios establecidos…".* También, la norma 4.2 sobre administración y operación de la plataforma tecnológica, contiene nueve requerimientos que se deben cumplir para mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar riegos de fallas.

2.3 Relativo a políticas regulatorias.

El concepto del término "política regulatoria"[7], hace referencia al sistema racional de instrumentos jurídicos que emplea un estado para establecer obligaciones y derechos con el propósito de normar la conducta de los particulares y del gobierno para la protección de intereses legítimamente aprobados.

Lo que lleva a señalar que los trabajadores tienen derecho a que sus patronos respeten la intimidad de todos los documentos personales que guardan en la computadora, aunque se trate de un activo de la institución, no obstante, los patronos pueden crear políticas internas para supervisar esa información; aspecto señalado por la Sala Constitucional en Resolución 15063 del 01 de noviembre del 2005, como resolución a un recurso de amparo interpuesto por una funcionaria del Ministerio de Comercio Exterior .

Lo indicado por la Sala Constitucional se relaciona con el artículo 24 de la Constitución Política que garantiza el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones.

Por lo anterior, se conoció que la única regulación del uso del correo electrónico en este Instituto, se emitió en la la Circular DG-001-2012 del 06 de

[7] http:// cofemer.gob.mx/documentos/estados/guias/guia-apr.pdf

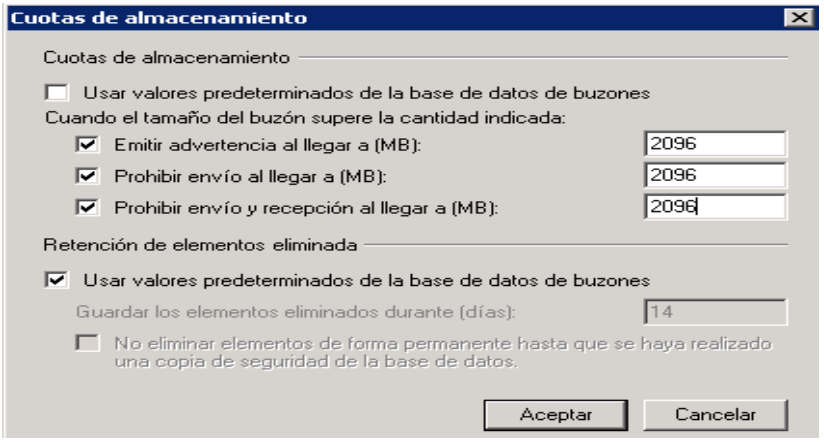
Teléfonos: (506) 2527-6400 - Fax: (506) 2524-0127 - Apartado: 7311-1000 San José, Costa Rica

enero del 2012 por el entonces Director General, emitiendo lineamientos de prohibición relativos al envío masivo de correos y promocionar productos, servicios y otros, salvo casos excepcionales autorizados por dicha dirección e indicando que el incumplimiento de esa circular será objeto de corrección disciplinaria, sin embargo, es normal el recibo de correos masivos con publicidad o información que no es relevante.

En vista de que los patronos pueden crear políticas internas, se procedió a consultar al Jefe de Informática sobre el tema, indicando:

> *"No existen políticas regulatorias para el uso de cuotas del correo electrónico y que la única restricción es que el dueño de una cuenta para utilizar ese correo, no pueda enviar un archivo adjunto mayor de 20 megas o el tamaño del buzón, o sea mayor a 2 GB, por ejemplo: (documentos, video, imágenes, etc.)".*

También manifestó que el único control que existe es una política impuesta desde el 2013, sobre restricción del límite de 2GB del tamaño del buzón de correo, sin embargo, señala que hasta el momento no se han emitido notificaciones porque considera que no son necesarias. También destaca que las actividades de soporte son para ayudarle al usuario a comprender los motivos por los cuales no puede enviar o recibir correos, pues el mismo sistema tiene la capacidad de avisar que ya pasó el límite, como se muestra en la siguiente figura:



Teléfonos: (506) 2527-6400 - Fax: (506) 2524-0127 - Apartado: 7311-1000 San José, Costa Rica

En la imagen proporcionada por el titular de informática mediante correo electrónico del 17 de diciembre del 2015, se logra apreciar que las regulaciones están activas en las casillas de prohibición y advertencia al llegar a una misma cantidad, lo que facilita que automáticamente la computadora no permita él envió y recibo de correos, así como la casilla de usar valores predeterminados en la base de datos de los buzones.

Otro punto, en donde hizo énfasis durante la entrevista, se refiere al límite de almacenamiento que tienen los servidores de correos el cual depende de la configuración de cada servidor, en este caso la configuración de los servidores del ICD, es de 250GB en forma global, por lo que la capacidad de las cuotas por usuario es de 20 megas.

Tampoco se ha implementado un protocolo para utilizar el Web mail o correo web desde otros dispositivos electrónicos fuera de las instalaciones de esta entidad, donde la herramienta de internet provee un interfaz web por la cual se accede al correo electrónico del ICD, permitiendo listar, desplegar y borrar vía navegador web los correos almacenados en el servidor por internet

Al no existir políticas o protocolos para la utilización de la cuenta de correo electrónico es necesario que el área de informática implememente en coordinación con asesoría legal, normas internas que determinen la utilización del correo electrónico institucional, así como herramientas informáticas de manera clara, concreta, precisa, miniminizando riesgos por el uso inadecuado de instrumentos de trabajo y sistemas de comunicación institucional.

Estas políticas institucionales deben ser documentadas y comunicadas a todos los niveles de la organización, así como ser revisadas periodicamente para asegurarse que su orientación concuerde con las estratégias institucionales en conjunto. Además, es importante señalar que la ausencia de un marco regulador limita ejercer un control en el uso de los recursos informáticos que coadyuve en el procesamiento correcto y autorizado de los datos y que haga factible mantener la operación continua del equipo y de los sistemas de información computadorizados.

Teléfonos: (506) 2527-6400 - Fax: (506) 2524-0127 - Apartado: 7311-1000 San José, Costa Rica

La norma 1.4.5 del Manual de normas técnicas para la gestión y el control de las técnologias de información, relativo a Control de acceso, indica que: *"La organización debe proteger la información de accesos no autorizados. Para dicho propósito debe establecer un conjunto de políticas, reglas y procedimientos relacionados con el acceso a la información, al software de base y de aplicación, a las bases de datos y a las terminales y otros recursos de comunicación".*

2.4 En el tema de normativa.

Las Tecnologías de la Información (TI) proporcionan acceso y recursos dentro y fuera del ámbito del ICD, permitiendo un uso eficaz, ético y legal de los recursos que la institución pone a su disposición.

El uso de los recursos de tecnologías garantiza que serán utilizados para el desarrollo de las funciones y competencias propias de la misma, conforme lo establece la Procuraduria General de la República en criterio -003-2003, del 14 de enero del 2003, sobre los principios que rigen la ética de la función pública, *"los medios tecnológicos que la Administración Pública pone a disposición del servidor público para efectos del cumplimiento de sus funciones constituyen fondos públicos".*

Sobre este tema se le consulto al titular de Informática sobre el procedimiento instaurado para los correos de los empleados activos y funcionarios que ya no laboran para el ICD, indicando lo siguiente:

> *"Ninguno, porque es el procedimiento del manual y no recuerdo que se haya hecho nada hasta el momento. Este procedimiento en el manual está desfasado y es necesario renovarlo".*

También se le pregunto al Asesor legal si existe una norma jurídica para que el área de informática de este Instituto pueda regular y controlar el uso de los correos electrónicos en la cuenta de los usuarios, quién manifestó que:

> *"no existe regulación, es necesario confeccionar un reglamento, ya que Institucionalmente no existe, un reglamento que incluya la regulación del uso del correo electrónico, básicamente desde la utilización del hardware, software y otras herramientas.".*

Teléfonos: (506) 2527-6400 - Fax: (506) 2524-0127 - Apartado: 7311-1000 San José, Costa Rica

Se le consultó también si el Reglamento Autónomo de Organización y Servicio de este Instituto, contempla sanciones por el mal uso en el tema de correo electrónico, a lo que respondió en forma negativa e insistió que es necesario realizar un reglamento especifico para regular y controlar las redes e impresiones de las máquinas.

Asimismo, manifesto la importancia de adoptar medidas preventivas por posibles virus que pueden contaminar las redes del sistema informático; de ahí la necesidad de establecer políticas, normas y procedimientos claros en relación con la tecnología de la información y su manejo y uso adecuado.

Ante la falta de normas que regulen el uso de los correos electrónicos es importante que se implementen disposiciones que sean conocidas por los usuarios, elementos fundamentales para la fiscalización por esta auditoría.

2.5 Del Comité Gerencial de Informática.

El Manual sobre Normas Técnicas de Control Interno Relativas a los Sistemas de Información Computarizados, emitido por la Contraloría General de la República, establece en la norma 302.09 lo siguiente:

> *"Se constituirá un Comité Gerencial de Informática coadyuvante de la administración superior, el cuál constituye la instancia técnica entre el máximo jerarca y la Unidad de Informática, brindando una asesoría al primero en lo relativo a la administración del sistema de información gerencial y de los recursos humanos, materiales y financieros que se destinen para su desarrollo"*

Esta unidad en informe AI-002-2004 denominado "Infome sobre la planeación, organización y control de las tecnólogias de información del ICD", se señalo que el Consejo Directivo de ese entonces creó el Comité Gerencial Informático, según acuerdo 018-004-2003 del 31 de julio del 2003, delegándo en el Director General la designación de los funcionarios que conformarán dicho Comité, quién a su vez elige siete y los convoca a reunión por medio del memorando MDG-281-2003 del 1º de agosto del 2003.

Teléfonos: (506) 2527-6400 - Fax: (506) 2524-0127 - Apartado: 7311-1000 San José, Costa Rica

En dicho estudio se recomendó al Director General de esse entonces, que el Comité Gerencial de Informática se desempeñará adecuadamente, estableciendo formalmente las funciones y responsabilidades de sus miembros, quienes se deberían reunir periódicamente según la necesidad y hacer reportes al Presidente del Consejo.

A respecto, y por lo recomendado por esta Auditoria se consulto al titular del área en estudio sobre las reuniones y actas emitidas por dicho comité desde su conformación, quién manifestó que ignora sobre los mismos y que en los últimos tres años no se han reunido[8], asimismo, sobre la existencia de un documento formal que regule el funcionamiento del comité gerencial de informática, indico:

> *"Tengo entendido que sí existe, sin embargo, tiempo atrás consulté a Bernardita al respecto de ese documento de conformación y ella me dijo que sí existe pero que habría que buscarlo; tengo entendido que en su momento ella consultó a Priscilla de Presidencia pero desconozco si el documento lo encontraron"*

Por lo señalado se evidencia que la última reunión del comité gerencial de informática fue el 06 de febrero del 2008, bajo la Sesión Ordinaria No. 01-2008, no obstante, el Jefe de informática en ese momento había remitido a la Dirección General el oficio UI-01-010-2008 del 04 de febrero del 2008, donde comunicaba las fechas de las reuniones a realizarse durante dicho período, para que fueran tomadas en cuenta por los integrantes de dicho Comité y cumplir con lo solicitado por la Contraloría General de la República.

Al no conocerse sobre la existencia de un documento formal sobre funcionamiento y regulaciones, dada que solo dos funcionarias de las siete personas que integraban dicho comité gerencial de informática están activas en el ICD, es importante que la Dirección General como la Jefatura de Unidad de Informática consideren que la ausencia de un comité gerencial de informática puede provocar falta de políticas, objetivos y planificación general del área de informática.

[8] Correo electrónico del 04 de enero del 2016

Teléfonos: (506) 2527-6400 - Fax: (506) 2524-0127 - Apartado: 7311-1000 San José, Costa Rica

Aunado a una consecuente exposición al riesgo por una inadecuada asignación de prioridades y recursos, que puede obstaculizar eventualmente la calidad y continuidad de los servicios computadorizados, siendo indispensable el comité gerencial para la ejecución de proyectos tecnológicos, así como determinar las prioridades institucionales de los proyectos a desarrollar, como se había enunciado anteriormente en el informe en mención.

Otro aspecto importante a considerar es que el comité gerencial debe asumir responsabilidades especificas, como lo establece la norma citada, y entre ellas están:

- ✓ Dictar las especificaciones necesarias para los estudios preliminares y de factibilidad de los proyectos de TI.
- ✓ Asesorar al nivel jerárquico superior la aprobación de los resultados de los estudios de factibilidad, de los planes estratégicos y operativos de la función informática y en la emisión de políticas relativas a las TI.
- ✓ Controlar y evaluar la ejecución de los planes aprobados.
- ✓ Evaluar la necesidad de disponer de hardware y software adicional y establecer las prioridades documentadas para cada desarrollo o proyecto de sistema de información respecto a la conveniencia, oportunidad, necesidades, costo y beneficio, entre otros.

En vista del tiempo transcurrido, más de doce años de haberse conformado el comité, es necesario analizar el Acuerdo 018-004-2003, vigente, y se proceda a conformar un Comité Gerencial de Informática, considerando las responsabilidades especificas mencionadas, necearios para el desarrollo de proyectos en tecnologías de la información en este Instituto.

3 CONCLUSIONES.

De los resultados expuestos se concluye que la asignación y distribución de las cuentas en el servidor carecen de políticas que definan el procedimiento para liberar cuentas inactivas de funcionarios que solicitan permisos sin goce de salario o incapacidades que corresponden a varios periodos fuera de la institución.

Aunado a lo anterior, faltan herramientas tecnológicas como servidores, licencias y protección de virus para el desarrollo de correos electrónicos, así como,

Teléfonos: (506) 2527-6400 - Fax: (506) 2524-0127 - Apartado: 7311-1000 San José, Costa Rica

la implementación de un protocolo para utilizar el Web mail o correo web desde otros dispositivos electrónicos fuera de las instalaciones de esta entidad.

Por otra parte, relativo a normativa el Reglamento Autónomo de Organización y Servicio de este Instituto, no contempla sanciones y responsabilidades a aquellos funcionarios que den un mal uso correo electrónico.

Para el 2003 se crea el Comité Gerencial de Informática, no obstante, el mismo no ha cumplido las directrices emanadas por la Contraloría General de la República, respecto a responsabilidades, tareas entre otros, por cuanto la última reunión fue en el 2008, y además no existe un documento formal que regule su funcionamiento, a pesar de estar aprobado por el órgano colegiado de este Instituto.

4 RECOMENDACIONES.

A LA DIRECCIÓN GENERAL.

1. Girar instrucciones al Jefe de Tecnologías de Información, en el sentido de definir procedimientos para desactivar cuentas de correo electrónico cuando se presenten extensos periodos fuera de la institución, por concepto de vacaciones, incapacidad, permisos sin goce de salario. Remítase al punto 2.1 de este informe.

2. Dotar a la Unidad de Tecnologías de Información de infraestructura tecnológica que garantice una fiscalización eficaz y eficiente de los correos de los usuarios, que soporten las conexiones para el intercambio de correos electrónicos entre computadoras y su licenciamiento, misma que van a permitir una información oportuna entre usuarios internos y externos. Veáse ítem 2.2 de este informe.

3. Girar instrucciones al Jefe de Tecnologías de Información para que en coordinación con la Asesoría Legal se implemente un protocolo que configue parámetros para utilizar el mail o correo web desde otros dispositivos electrónicos; así como establecer normas internas que determinen la utilización del correo electrónico institucional. Leáse el punto 2.3 de este informe.

Teléfonos: (506) 2527-6400 - Fax: (506) 2524-0127 - Apartado: 7311-1000 San José, Costa Rica

4. Girar instrucciones al Jefe de TI para que se adopten medidas preventivas por posibles virus que pueden contaminar las redes del sistema informático; de ahí la necesidad de establecer políticas, normas y procedimientos claros en relación con el manejo y uso de las herramientas tecnológicas. Item 2.4 de este informe.

5. Analizar el Acuerdo 018-004-2003 del 31 de julio del 2003 aún vigente, de manera que se proceda a la conformación del Comité Gerencial de Informática, considerando las responsabilidades especificas mencionadas anteriormente, pues es necesaria para el desarrollo de proyectos en tecnologías de la información. Veáse punto 2.5 de este informe.

DEYANIRA BERMUDEZ CALDERON (AUTENTICACION)

Digitally signed by DEYANIRA BERMUDEZ CALDERON (AUTENTICACION)
Date: 2016.02.18 14:07:48 -0600

Teléfonos: (506) 2527-6400 - Fax: (506) 2524-0127 - Apartado: 7311-1000 San José, Costa Rica