



INSTITUTO COSTARRICENSE SOBRE
DROGAS

INFORME FINAL AI-001-2021
“HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS
PARA TRABAJO REMOTO”

AUDITORÍA INTERNA

1-4-2021

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
1.1. Origen.	2
1.2. Aspectos objeto de estudio.	2
1.3. Alcance.	2
1.4. Marco de referencia.	2
1.5 Limitación.	2
1.5. Exposición de resultados.	3
1.7 Generalidades.	3
1.8 Introducción al tema.	3
2. RESULTADOS	4
2.1 Política de ciberseguridad sobre trabajo remoto.	4
2.2 Relativo a la asignación de recursos económicos.	9
2.3 Percepción de los funcionarios en la aplicación del trabajo remoto.	18
3. CONCLUSIONES	26
4. RECOMENDACIONES.	27
4.1 A LA DIRECCION GENERAL.	27
4.2 A LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.	28

**EVALUACIÓN SOBRE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA
APLICAR TRABAJO REMOTO.**

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Origen.

El presente estudio se atiende conforme el Plan Anual de Trabajo de esta Auditoría Interna para el presente periodo.

1.2. Aspectos objeto de estudio.

Validar las acciones implementadas por la administración activa en temas de inversión de infraestructura tecnológica y políticas sobre trabajo remoto; con el fin de brindar una garantía razonable en la ejecución del mismo por los funcionarios de este instituto.

1.3. Alcance.

El estudio comprende del 1° de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2020.

1.4. Marco de referencia.

- Ley General de Control Interno 8292. Gaceta 69 del 04 setiembre 2002.
- Ley No. 8204 sobre Psicotrópicos, Drogas de uso no autorizado, Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y actividades conexas.
- Ley 2 Código de Trabajo.
- Ley para Regular el Teletrabajo 9738. Gaceta 184 del 30 de setiembre de 2019.
- Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna. Gaceta 28 R-DC-119-2009.
- Normas generales de control interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos su fiscalización. Gaceta 26 del 6 de febrero de 2009.
- Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información. Gaceta 119 del 21 de junio 2007.
- Decreto Ejecutivo 42083-MP-MTSS-MICITT Reglamento para regular el teletrabajo. Gaceta 243 del 20 de diciembre de 2019.
- Norma Técnica NT-018 Riesgo de Auditoría elemento integrante del MARPAI Manual de Referencia para Auditoría Interna. emitido por la CGR.

1.5 Limitación.

Esta unidad no cuenta con un profesional en Auditoría de Sistemas que evalúe el ámbito de acción y la lógica de la infraestructura tecnológica.

1.5. Exposición de resultados.

En atención a lo señalado en la Norma 205 (Comunicación de Resultados) del Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y conforme el acta No. AI-002-2021-2021 del 17 de marzo del año en curso, se exponen los resultados del presente estudio al Director General, Directora General Adjunta y Jefatura de Tecnologías de Información.

1.7 Generalidades.

Mediante el informe AI-009-2020 denominado “Aplicación y atención del teletrabajo en el ICD”, se realizó un estudio dirigido al tema de teletrabajo, y para ese entonces no se enfocó sobre elementos de infraestructura tecnológica; siendo el presente informe un análisis de las herramientas tecnológicas de la mano con los recursos económicos para un mejor desempeño de los funcionarios y asegurar el valor público como institución.

Conforme a lo anterior, se desarrolla en esta evaluación una serie de oportunidades de mejora que vienen a reflejar necesidades básicas futuras que deberá solventar la administración del ICD en términos informáticos garantizando que la institución se mueva al ritmo de los requerimientos tecnológicos actuales, que en su mayoría han sido forzados por la pandemia y otros que van de la mano con la evolución tecnológica.

1.8 Introducción al tema.

Con ocasión de los meses de cuarentena se ha escuchado hablar sobre una "nueva normalidad" permanecer en casa obligando a reorganizar el trabajo haciendo uso de los aparatos móviles para continuar con las actividades sin el traslado habitual a la oficina.

Esto significó, para muchos sectores incluidas las instituciones públicas, un reacomodo en los servicios que ofrecen y el quehacer diario de las unidades de informática relativa a mantenimiento de equipo, herramientas para conexión remota, ciberseguridad, claves en el esquema del teletrabajo, entre otros.

Según el panorama actual que se enfrenta en el instituto es vital comprender que los servicios informáticos ayudan a tomar el pulso de la situación, por cuanto trabajan con un aspecto sensible: los dispositivos digitales y su conectividad. La separación física y las jornadas laborales remotas ejecutadas por los funcionarios de la institución concentran el servicio de mantenimiento en el montaje, configuración y puesta en marcha de redes en la nube, de ahí la necesidad de evaluar las condiciones actuales que posee este Instituto frente al cambio drástico que se enfrenta la sociedad.

INFORME FINAL AI-001-2021

Precisamente el panorama muestra una diversidad marcada en las posibilidades de conexión y el tipo de trabajo que se puede desarrollar de manera remota, íntimamente ligado al estado de conectividad con que posee cada funcionario de la institución; por otra parte, los equipos personales necesitan funcionar mediante sistemas de gestión que reemplazan las antiguas LAN (RED DE AREA LOCAL) que son redes de computadoras privadas montadas sobre una conexión física para pasar a sistemas de conexión a través de la web, que sin duda representa un gran desafío para la institución, específicamente por los recursos económicos extremadamente escasos que por años han sido tendencia en el presupuesto del ICD.

Por otra parte, una VPN¹ debe ser ajustada sobre un servidor de alojamiento, realizar los protocolos de privacidad correspondientes y confiar en las normas de seguridad de la institución que brinda el servicio, claro está que según la opción con la que se trabaje, es el tipo de mantenimiento y cuidado que se le debe brindar a los equipos.

Otro aspecto relevante que se deriva, y que no está vinculada de manera directa con las condiciones laborales del teletrabajo, es la centralización en la ejecución del servicio como en la transferencia y almacenamiento de datos privados por parte de los usuarios, como por ejemplo sistemas en línea que poseen algunas unidades de la institución.

2. RESULTADOS.

2.1 Política de ciberseguridad sobre trabajo remoto.

En este apartado es prudente comprender el concepto de trabajo remoto, el cual no necesariamente significa que el funcionario tiene que estar laborando desde su domicilio o casa de habitación.

El trabajo remoto sobrepasa ese escenario, comprende la posibilidad de que los trabajadores desarrollen sus funciones fuera de las instalaciones físicas de la institución, y básicamente se refiere a la utilización de las tecnologías disponibles para acceder a la información necesaria, realizar sus actividades y cumplir con los propósitos para lo cual ha sido contratado, por tal razón el tema reviste importancia en relación con la ciberseguridad y privacidad de la información a la cual acceden los funcionarios.

La Ley 9738² en el artículo 3 define el teletrabajo de la siguiente manera:

¹ Virtual Private Network por sus siglas en inglés.

² Ley para Regular el Teletrabajo, Gaceta No. 184 del 30 de setiembre de 2019.

“Modalidad de trabajo que se realiza fuera de las instalaciones de la persona empleadora, utilizando las tecnologías de la información y comunicación sin afectar el normal desempeño de otros puestos, de los procesos y de los servicios que se brindan...”.

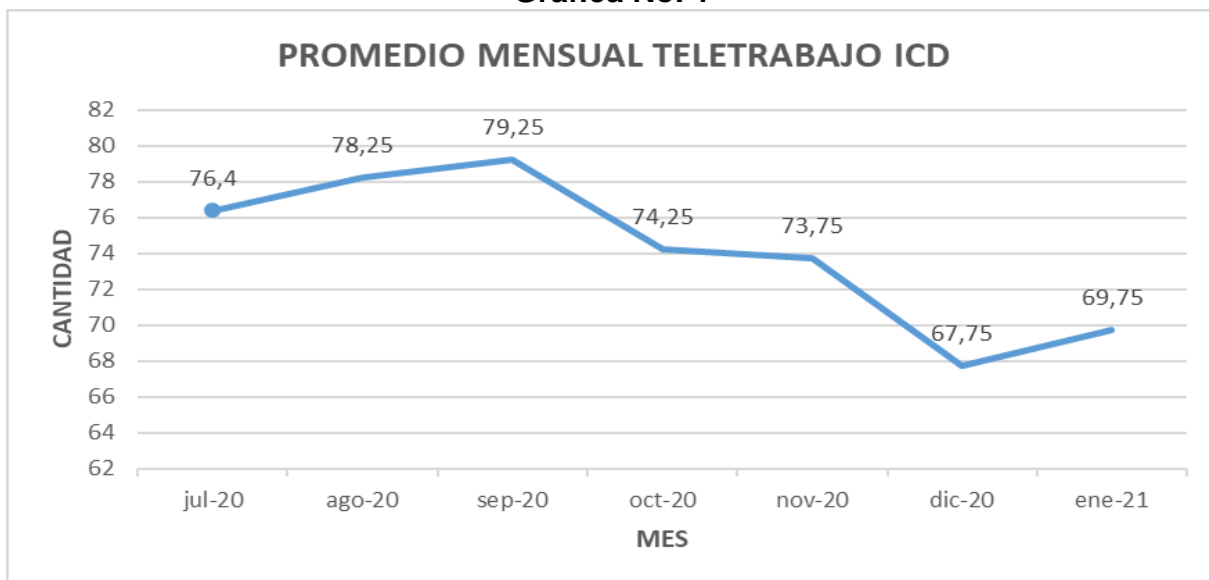
Adicionalmente dicha ley señala otros conceptos de interés para esta evaluación:

“c) **Telecentro:** espacio físico acondicionado con las tecnologías digitales e infraestructura, que le permite a los teletrabajadores realizar sus actividades y facilita el desarrollo de ambientes colaborativos que promueven el conocimiento para innovar esquemas laborales de alto desempeño. d) **Teletrabajo domiciliario:** se da cuando las personas trabajadoras ejecutan sus actividades laborales desde su domicilio. e) **Teletrabajo móvil:** se da cuando las personas trabajadoras realizan sus funciones de manera itinerante, ya sea en el campo o con traslados constantes, con ayuda del uso de equipos móviles que sean fácilmente utilizables y transportables”.

Los conceptos citados afirman una dependencia tecnológica por las instituciones y evocan a buenas prácticas que puedan garantizar el uso adecuado tanto de las herramientas tecnológicas, así como de la información disponible

Ahora bien, en relación con este tema se conoció que entre el periodo de julio 2020 hasta enero 2021 el ICD aplicó la modalidad de teletrabajo, arrojando los siguientes resultados, que se muestran en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 1



Fuente: Elaborado por Auditoría con datos de la Oficina de Gestión del Recurso Humano (OGEREH)

Por tanto, se concluye que en julio 2020 el promedio de funcionarios en trabajo remoto fue de **76,4%**, mientras que a enero de 2021 estuvo en **69,75%**; de igual forma la gráfica expone que el promedio más alto fue en el mes de setiembre 2020 con **79,25%** personas teletrabajando y el punto mínimo fue para el mes de diciembre 2020 con **67,75%** funcionarios. Si se considera que el promedio de los últimos siete meses es de **74,2%** personas en trabajo remoto y que el total de plazas ocupadas en la institución a la fecha de este informe es de 106, relación porcentual de un **70%** en dicha modalidad.

Para mayor fundamento, se entrevistó³ al jefe de la Unidad de Tecnologías de Información, profesional que ocupa el puesto 501227, si los funcionarios anteriormente reflejados en el gráfico contaban con una política de ciberseguridad, respondiendo:

“No aun, estamos con una capacitación para la primera quincena de febrero para la UIF por un requerimiento de esa unidad, pero si la Dirección lo avala será conocida por toda la institución, está dirigida a la parte de concientización de la seguridad de la información de parte de los funcionarios”.

Así las cosas, se evidencia la ausencia de protocolos de ciberseguridad en relación con el trabajo remoto desarrollado. De la misma manera se le consultó el criterio sobre el uso de equipo personal para realizar funciones de teletrabajo, a lo cual indica:

³ Acta AI-001-2021 del 28 de enero de 2021.

“Pienso que eso requiere de una política o decisión institucional, donde se especifique o describa de alguna manera las responsabilidades de la información en cuanto a los funcionarios, tomando en cuenta que la institución no puede inferir en ese equipo.”.

Es oportuno comprender que toda práctica desarrollada por los funcionarios que mantienen una relación directa con el trabajo remoto debe estar debidamente enmarcada en una política de ciberseguridad que garantice lineamientos que cumplan una adecuada gestión de la información que se accede, tal cual lo indica la norma 1.4 Gestión de la seguridad de la información establecida en las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, promulgadas por la Contraloría General de la República.

La vulnerabilidad del papel de internet es aún más preponderante por cuanto es la tecnología primaria sobre la que se arman las VPN (Red Privada Virtual) o desde donde se accede a los sistemas de almacenamiento de datos en la nube, por lo tanto, es fundamental desarrollar lineamientos sobre los proveedores del servicio, requerimientos mínimos que deben considerar los funcionarios la capacidad de soporte de la unidad de TI.

Del panorama descrito se podrían eventualmente ver efectos negativos sobre los cuales se desarrollan de seguido con base en la Norma ISO/IEC 27001.

- “Precisamente las VPN, como su nombre lo indica, consisten en redes privadas de equipos o usuarios que se conectan por medio de internet. En términos sencillos, una VPN conecta cualquier dispositivo móvil a un servidor privado que aloja la información para poder realizar las tareas del día a día, lo que nos lleva a cuestionar los criterios de seguridad que utiliza el ICD sobre los sistemas de almacenamiento.
- Se debe adaptar las conexiones físicas para soportar la cantidad de funcionarios que ahora demandan mayor tiempo online, lo que se traduce en mayor inversión de infraestructura tales como nuevos formatos de VPN, sistemas de gestión de usuarios inteligentes y canales internos/externos de comunicación, son las particularidades que debe la administración observar para que la institución desarrolle su funcionamiento de una forma seguridad y continua.
- Se presentan nuevos desafíos tales como la inclusión de redes en la nube, lo que obliga a la institución a contratar servidores que ofrecen diversos servicios en cuanto a las bases de datos, velocidad transferencia y privacidad, elementos vitales para garantizar que la información que genera la institución no sea vulnerada viéndose comprometida la gestión del teletrabajador.

INFORME FINAL AI-001-2021

- La disponibilidad de los servidores, por lo que es cauto que la administración analice los servicios de “hosting” (alojamiento web) que existen en el mercado, para proveer de mejores herramientas tecnológicas a los usuarios, en este caso a todo aquel funcionario que decida trabajar de forma remota y así garantizar canales de comunicación que minimicen los riesgos de vulnerabilidad y seguridad evitando la pérdida de información sensible.
- La transformación física de las conexiones modifica el tipo de cuidado que requieren, por cuanto el desgaste y exigencia sobre los equipos es menor y se fortalece el monitoreo sobre la conectividad y capacidad de las herramientas tecnológicas.”.

De lo expuesto es prioritario para esta Auditoría Interna que la administración de TI analice los elementos relacionados con infraestructura tecnológica institucional por medio de una política de ciberseguridad que limite el accionar de los funcionarios y que la misma se enfoque a la evolución que se ha experimentado en los últimos años en el tema del trabajo remoto, las conexiones, la digitalización de los procesos, y los efectos que ha ocasionado el desarrollo tecnológico.

Ahora bien, esta unidad conoce sobre la exigencia que conlleva el trabajo para el mantenimiento remoto de las conexiones, sin embargo, no se puede escudar la institución en la limitación de recursos económicos. Hay una realidad que surge en el uso de los equipos tecnológicos y con ello nuevas modalidades de brindar servicios oportunos hacia la ciudadanía, por lo tanto, el ICD no puede quedar rezagado ante los desafíos que se están presentando, de ahí la conveniencia de plantear estrategias en el tema de ciberseguridad de manera que proteja al usuario como a la institución.

Las Normas Técnicas de Tecnologías de Información emitidas por la Contraloría General de la República⁴, establece:

“La organización debe garantizar, de manera razonable, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, lo que implica protegerla contra uso, divulgación, o modificación no autorizados, daño o pérdida u otros factores disfuncionales. Para ello debe, documentar e implementar una política de seguridad de la información y los procedimientos correspondientes, asignar los recursos necesarios para lograr los niveles de seguridad requeridos y considerar lo que establece la presente normativa...”⁵

En concordancia con lo estipulado en la norma respectiva, procede que la unidad de Tecnologías de Información implemente y divulgue la política de ciberseguridad con la cual deberán regirse los funcionarios que ejecutan tanto trabajo

⁴ Gaceta 119 del 21 de junio de 2007.

⁵ Norma 1.4 Gestión de la seguridad de la información.

remoto como presencial, con el propósito de cumplir la norma y adicionalmente salvaguardar la integridad de la información que disponen los teletrabajadores para realizar sus actividades evitando el uso inadecuado de los equipos y la pérdida o desviaciones de información que puedan ocasionar la materialización de riesgos de control o reputacionales.

2.2 Relativo a la asignación de recursos económicos.

Para mayor abundamiento en este tema, las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información numeral 2.5 señala:

“La organización debe optimizar el uso de los recursos financieros invertidos en la gestión de TI procurando el logro de los objetivos de esa inversión, controlando de forma efectiva dichos recursos y observando el marco jurídico que al efecto le resulte aplicable”.

En concordancia con lo estipulado en la normativa vigente, en este apartado se hace mención de los documentos elaborados por la unidad de Tecnologías de Información, a saber:

1. Plan capacidad⁶: Se refiere a un estudio de los servidores, estaciones de trabajo, dispositivos de telecomunicaciones, seguridad de TI, servicios y sistemas informáticos, que proporciona el ICD con el fin de evaluar la capacidad de la infraestructura tecnológica y así asegurar que se disponga de los suficientes recursos tecnológicos para poder brindar los servicios de forma eficiente y hacer frente a la demanda actual.

Además, proyecta los requerimientos de los recursos tecnológicos necesarios para afrontar las demandas de los servicios de TI a futuro garantizando la continuidad y la calidad de los mismos, tal cual está estipulado en el apartado de introducción de dicho informe.

2. Plan adquisiciones⁷: Detalla de acuerdo con las necesidades planteadas en el plan de capacidad, las adquisiciones de equipos o dispositivos informáticos.

Es oportuno señalar que, debido a la limitación ante la ausencia de un profesional en Auditoría de Sistemas, se abordan criterios desde el punto de vista de administración del control interno y valoración de riesgo, omitiendo el criterio sobre los aspectos técnicos de la lógica que desglosan ambos documentos, no obstante, se da énfasis al grado de avance y materialización de los objetivos planteados y se centra la atención en el recurso económico disponible para concretar dichos planes.

⁶ Versión 1.2 10-8-2018.

⁷ Versión 1.1. 17-10-2018.

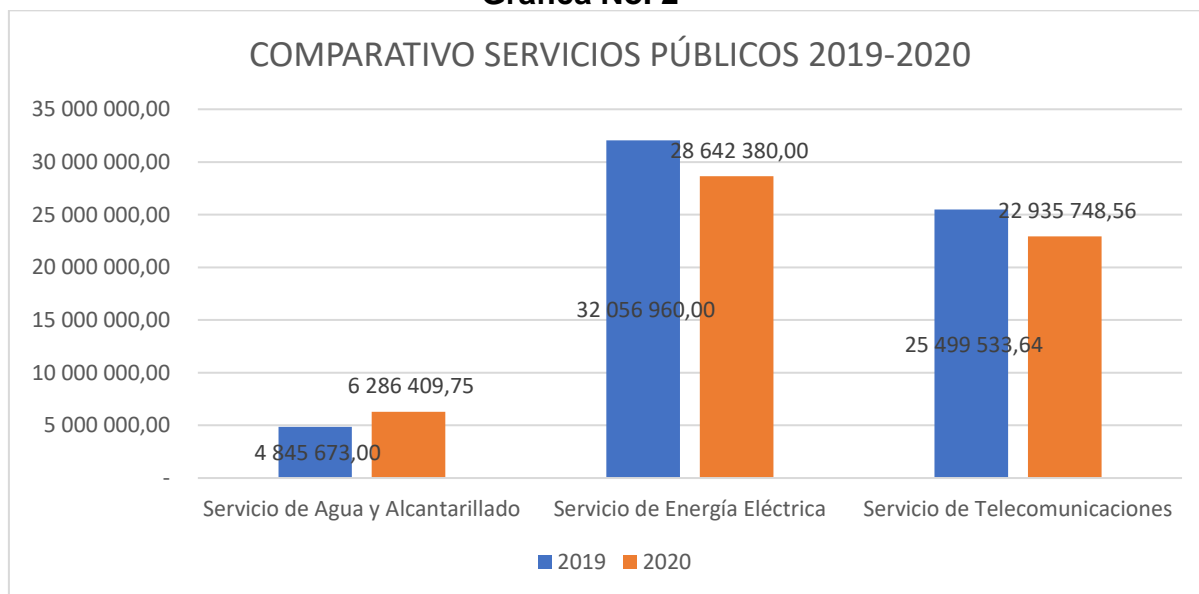
INFORME FINAL AI-001-2021

En virtud de lo anterior, se determinó que los planes elaborados por la unidad de TI omiten las cifras económicas para financiar los proyectos, adicionalmente la asignación presupuestaria del periodo 2020 destinada a equipo de cómputo, equipo de comunicación, bienes intangibles no es congruente con el gasto registrado contablemente, ocasionando inquietudes por parte de esta Auditoría sobre cuáles han sido las fuentes de financiamiento del gasto en infraestructura tecnológica que se desglosa en los siguientes párrafos.

Se elaboró por parte de esta unidad una relación de gastos considerados básicos para las operaciones y la continuidad de los servicios que el ICD debe brindar a la ciudadanía de forma oportuna y eficiente. El propósito de este ejercicio se enfoca en determinar si hubo algún cambio significativo a razón de la pandemia en dichos gastos que eventualmente puedan destinarse para los proyectos futuros de la unidad de TI.

Los siguientes gráficos muestran variaciones de las erogaciones en servicio de alcantarillado y agua, electricidad, telecomunicaciones, arrendamiento de edificio e infraestructura tecnológica para los periodos 2019 y 2020.

Gráfica No. 2



Fuente: Elaborado por Auditoría Interna con datos contables.

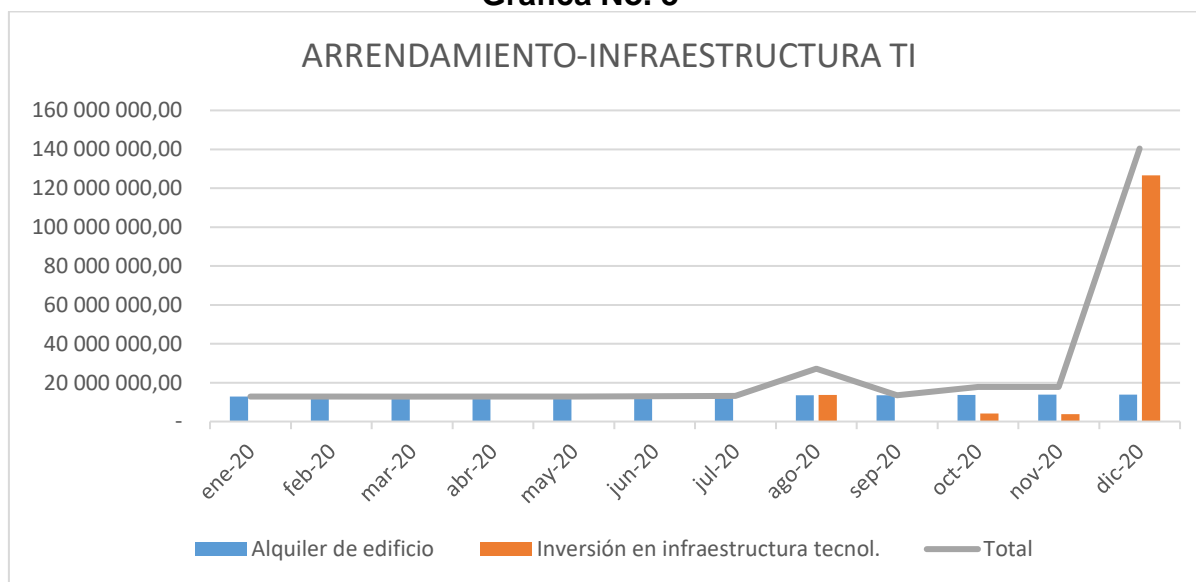
Como se observa del gráfico que antecede que para el servicio de agua y alcantarillado del 2020 respecto al 2019 se presentó un incremento del gasto por 1.440.736,75 (**un millón cuatrocientos cuarenta mil, setecientos treinta y seis colones con 75/100**), mientras que para el servicio de energía eléctrica y servicio de telecomunicaciones hubo una disminución, en el orden de 3.414.580,00 (**tres millones cuatrocientos catorce mil, quinientos ochenta colones exactos**) y

INFORME FINAL AI-001-2021

2.563.785,08 (**dos millones quinientos sesenta y tres mil, setecientos ochenta y cinco colones con 08/100**) del periodo 2020 al 2019, datos que indican una tendencia a la baja si se toma en cuenta que a partir del mes de julio de 2020 en promedio 74,2 personas han realizado teletrabajo, tema abordado en el punto 2.1 de este informe.

Relativo al gasto de arrendamiento de edificio y el gasto de inversión en infraestructura tecnológica se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 3



Fuente: Elaborado por Auditoría Interna con datos contables.

En resumen el promedio mensual del gasto por arrendamiento para el periodo 2020 fue de 13.255.258,53 (**trece millones, doscientos cincuenta y cinco mil, doscientos cincuenta y ocho colones con 53/100**), mientras que el promedio de gasto por infraestructura tecnológica para el mismo periodo fue de 37.063.808,61 (**treinta y siete millones, sesenta y tres mil, ochocientos ocho colones con 61/100**), no obstante, se resalta que durante los meses de enero 2020 hasta julio 2020 no hubo erogaciones de dinero por concepto de infraestructura tecnológica, determinándose que fue en los meses de agosto, octubre, noviembre y diciembre de 2020 que se registró un gasto total de 148.255.234,45 (**ciento cuarenta y ocho millones, doscientos cincuenta y cinco mil, doscientos treinta y cuatro colones con 45/100**), según datos recopilados y analizados por esta unidad de Auditoría.

De este último ítem, se examinaron las compras realizadas en dichos meses, por cuanto se considera que el gasto en mención representa una materialidad relevante, evidenciándose lo siguiente:

Fecha	Proveedor	Detalle	Monto
19-ago-20	SegaCorp de Costa Rica S.A.	30%Represivo: Compra de computadoras, solicitados por la Unidad de Inteligencia Financiera, orden de compra #M-014-2020. Con factura 00100001010000001913, Código contabilizado # 5000488129 del Sistema SIGAF. Solicitud#0062020000800003. A tipo de cambio de ¢597.97	13.720.888,07
27-oct-20	Instalaciones Telefónicas CR	30% Represivo: Reparación de la central telefónica del ICD. solicitado por la Unidad Administrativa Financiera, Orden de compra # M-083-2020, con factura # 00100001010000003377, Código contabilizado # 5000498654 del Sistema SIGAF. Solicitud # 0062020000100018. A tipo de cambio de ¢609.42.	988.205,00
27-oct-20	Avantech Soluciones S.A.	10% Aseguramiento: Compra de computadora de mano solicitado por la Unidad de Recuperación de Activos. Perteneciente al 10% de Aseguramiento y Mantenimiento, Orden de compra # M-054-2020, factura # 0010000101000000202 código de documento 5000497845, solicitud # 0062020000700028. A tipo de cambio de ¢609.42.	3.090.292,64
13-nov-20	SegaCorp de Costa Rica S.A.	30% Represivo: Compra de computadoras, solicitados por la Unidad de Inteligencia Financiera, orden de compra # M-047-2020. Con factura #00100001010000002205, Código contabilizado # 5000500310 del Sistema SIGAF. Solicitud # 0420000200015001. A tipo de cambio de ¢614.28.	3.844.126,38
10-dic-20	BR Network Dvice Internacional S.A.	10% Aseguramiento: Compra de pantalla interactiva, solicitado por la Unidad de Recuperación de Activos. Perteneciente al 10% de Aseguramiento y Mantenimiento, factura # 00100001010000002276, código de documento 5000505161, solicitud # 0062020000700048.	2.921.920,10

16-dic-20	Vinet Technology Advisor	30% Represivo: Compra de switch, solicitados por la Dirección General del ICD. Orden de compra # M-103-2020, con factura # 00100001010000001093, código contabilizado #5000507450 del Sistema SIGAF. Solicitud # 0062020000100022	2.329.501,78
16-dic-20	Central de Servicios PC S.A.	30% Represivo: Compra de computadoras portátiles, solicitados por la Dirección General, orden de compra # M-116-2020. Con factura # 00100001010000010350, Código contabilizado # 5000507501 del Sistema SIGAF. Solicitud # 0062020000100023.	80.818.691,58
21-dic-20	Compañía Técnica y Comercial SATEC	30% Represivo: Compra de UPS, solicitados por la Dirección General. Perteneciente al Orden de compra # M-103-2020 con factura # 00900001010000014795, Código contabilizado # 5000507930 del Sistema SIGAF. Solicitud # 0062020000100022.	3.167.304,12
22-dic-20	Central de Servicios PC S.A.	30% Represivo: Compra de servidores, solicitados por la Dirección General, orden de compra # M-113-2020. Con factura # 00100001010000010197, Código contabilizado # 5000510139 del Sistema SIGAF. Solicitud # 0062020000100022.	21.136.311,00
22-dic-20	IS Productos de Oficina	10% Aseguramiento: Compra de licencia perimetral, solicitado por la Unidad de informática. Orden de compra # M-136-2020, factura #00100001010000017837, código contabilizado # 5000511044 del Sistema SIGAF. Solicitud # 0062020000700062	5.955.660,48
22-dic-20	Rapidescuentos SRL	10% Represivo: Compra de vidrios flotados, solicitado por la Dirección General del Instituto, con factura # 00100001010000000439 a nombre de Comercializadora Tica La Unión S:A., Código contabilizado # 5000511619 del Sistema SIGAF. Solicitud # 0062020000100011.	2.091.245,80

23-dic-20	Alta Tecnología S.A.	30% Represivo: Compra de software para monitoreo para la gestión de dispositivos de red compatible con Windows server, solicitado por la Unidad de Informática del Instituto, con factura # 00100001010000000944 a nombre de Alta Tecnología Sociedad Anónima. Código contabilizado # 50005112374 del Sistema SIGAF. Solicitud # 0062020000700062.	8.191.087,50
Total General			148.255.235,45

Fuente: Elaborado por Auditoría Interna con datos contables.

INFORME FINAL AI-001-2021

La evolución tecnológica, la obsolescencia de los equipos y las exigencias que conllevan la virtualidad y digitalización afectan de forma significativa la capacidad financiera del ICD para llevar a cabo los proyectos que de algún modo son impostergables, no obstante, la inversión descrita por 148.255.235,45 **(ciento cuarenta y ocho millones, doscientos cincuenta y cinco mil, doscientos treinta y cinco colones con 45/100)**.

El monto detallado no estaba proyectada en el presupuesto ordinario de la institución para el periodo 2020, ni en los planes de adquisición y capacidad elaborados por la unidad de TI, comprobándose omisiones de control relativas a la ausencia de planificación presupuestaria, aumentando la probabilidad de riesgo que dichos planes no puedan ser ejecutados, adicionalmente se evidenció que las compras materializadas entre el 19 de agosto y el 23 de diciembre de 2020 fueron sufragadas con los dineros correspondientes al 30% preventivo y al 10% mantenimiento, porcentajes establecidos según la Ley 8204⁸ y reformas.

Se consultó a la jefa Administrativa Financiera quién ocupa el puesto 501210 sobre el rubro asignado en el presupuesto ordinario para el periodo 2020 a la unidad de TI, y sobre la ejecución presupuestaria de ese mismo año a lo cual respondió:

“... 1.- En el Presupuesto Ordinario 2020 no se le asignó recursos a la Unidad de Informática. / 2.- Respecto a la segunda pregunta, necesito que me detalle que es lo que requiere: ¿pago de salarios de la UI? Esa Unidad apoya técnicamente a todo el ICD, por lo que algunos requerimientos salen de la UI, pero la compra es gestionada por otra Unidad. Como usted sabe, la UI no es un programa presupuestario, por lo que la búsqueda de lo relacionado con pagos hay que hacerla “a pie”, por lo que agradecería me indique expresamente que es lo que requiere para poder decirle a las compañeras que busquen la información.”⁹.

De la respuesta por dicha funcionaria se le solicitó información sobre la asignación de recursos en el presupuesto ordinario 2020 para infraestructura tecnológica, respondiendo mediante correo electrónico con fecha 25 de febrero 2021 lo siguiente:

⁸ Ley sobre Estupefacentes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de uso no autorizado, actividades conexas, financiamiento al terrorismo y su Reglamento.

⁹ Correo electrónico del 24 febrero 2021.

INFORME FINAL AI-001-2021

CONCEPTO	UNIDAD	DETALLE	MONTO
EQUIPO COMPUTO			
	UPI	Sistemas de Geo referencia	26.000.000,00
	UCFP	Computadoras	4.000.000,00
	UIF	Computadoras	14.100.000,00
	URA	Computadoras	2.000.000,00
			46.100.000,00
EQUIPO COMUNICACIÓN	UIF	Equipo proyección	3.000.000,00
	URA	Teléfonos inalámbricos	300.000,00
			3.300.000,00
BIENES INTANGIBLES	UIF	Plataforma cursos virtuales	20.800.000,00
			20.800.000,00
TOTAL, PRESUPUESTADO			70.200.000,00

Fuente: Elaborado por Auditoría Interna con datos UAFL.

Por tanto, queda de manifiesto que los números proyectados del presupuesto ordinario 2020 para infraestructura tecnológica no se vincula con el plan de adquisiciones, ni con el plan de capacidad elaborados por TI y que las cifras quedaron cortas respecto a las compras realizadas, comprobándose que la administración dispuso de partidas específicas¹⁰ de financiamiento para poder realizar la inversión tecnológica que se materializó entre los meses de agosto y diciembre de 2020, situación que es originada en gran parte por la carencia de planificación financiera que debió estar incluida en el presupuesto ordinario derivada de los planes elaborados por TI objeto de revisión por parte de esta Auditoría.

En relación con los dineros de las fuentes específicas de financiamiento establecidos en la Ley 8204, utilizados por la administración para sufragar las compras de equipo tecnológico señaladas en párrafos anteriores, fue abordado en el oficio de

¹⁰ Distribución porcentual dineros comisados y decomisados según Ley 8204.

INFORME FINAL AI-001-2021

advertencia No. AI-025-2020 ante el Consejo Directivo del ICD sobre el propósito y la distribución de esos recursos, no obstante, es procedente mencionar que el artículo No. 85 de la Ley 8204 establece lo siguiente en relación con el fin y distribución:

“El sesenta por ciento (60%) al cumplimiento de los programas preventivos, de este porcentaje, al menos la mitad será para los programas de prevención del consumo, tratamiento y rehabilitación que desarrolla el Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA). 2. El treinta por ciento (30%) a los programas represivos. 3. Un diez por ciento (10%) al aseguramiento y el mantenimiento de los bienes decomisados, cuyo destino sea el señalado en el artículo 84 de esta ley.”.

En virtud de lo anterior, el ICD reporta según los datos contables y financieros revisados por esta unidad, erogaciones por el orden de los 335.390.859,87 **(trescientos treinta y cinco millones, trecientos noventa mil, ochocientos cincuenta y nueve colones con 87/100)**, no obstante, de dicho monto, 148.255.235,45 **(ciento cuarenta y ocho millones, doscientos cincuenta y cinco mil, doscientos treinta y cinco colones con 45/100)** corresponden a compras de equipo institucional, la diferencia fueron compras realizadas por el ICD para entidades externas tales como la PCD¹¹ y OIJ¹², rubro por el orden de los 187.135.624,40 **(ciento ochenta y siete millones, ciento treinta y cinco mil, seiscientos veinticuatro colones con 40/100)**.

Esta Auditoría Interna no omite manifestar que las compras realizadas para equipo tecnológico por parte de la administración, no corresponden a necesidades institucionales derivadas de programas íntimamente ligados a las actividades de prevención o represión enmarcados en la ley 8204, ni tampoco para mantenimiento de los bienes decomisados y comisados custodiados por la institución, por el contrario, son erogaciones de dinero originadas para solventar la sustitución de equipo en obsolescencia, compra de software, central telefónica, entre otros, las cuales no pudo financiar el ICD con transferencias corrientes consecuencia de las restricciones presupuestarias que han sido una tendencia a través de los años.

Cabe destacar que no es competencia de esta unidad hacer una interpretación del marco normativo, sin embargo, es oportuno mencionar que los artículos 85 y 87 de la citada ley establecen con claridad destinos específicos para los intereses de los dineros decomisados, así como los comisos en efectivo, valores y el producto ocasionado por los bienes rematados.

Es procedente que la unidad de Tecnológicas de Información implemente los controles necesarios que alerten a la Dirección General sobre la necesidad y disponibilidad de recursos económicos que deban estar contemplados en los

¹¹ Policía de Control de Drogas

¹² Organismo de Investigación Judicial

INFORME FINAL AI-001-2021

presupuestos de la institución, para sufragar oportunamente los proyectos tecnológicos relativos a infraestructura tecnológica, innovación, ciberseguridad, capacidad, adquisiciones entre otros, con el propósito garantizar la adquisición de equipos tecnológicos con transferencia corriente evitando eventuales desviaciones de recursos correspondientes a partidas específicas.

A la vez, es prudente que la Dirección General promueva ante el Consejo Directivo las acciones pertinentes para determinar la viabilidad de posibles ajustes al marco normativo que rige la razón de ser de la institución, específicamente en el uso de recursos para la operatividad institucional, con el propósito de garantizar que las erogaciones de dinero sufragadas con partidas específicas de los artículos 85 y 87 de la Ley 8204 estén íntimamente vinculadas con el Plan Nacional sobre Drogas y que se cumpla con la conformación del expediente administrativo pertinente para dichos efectos.

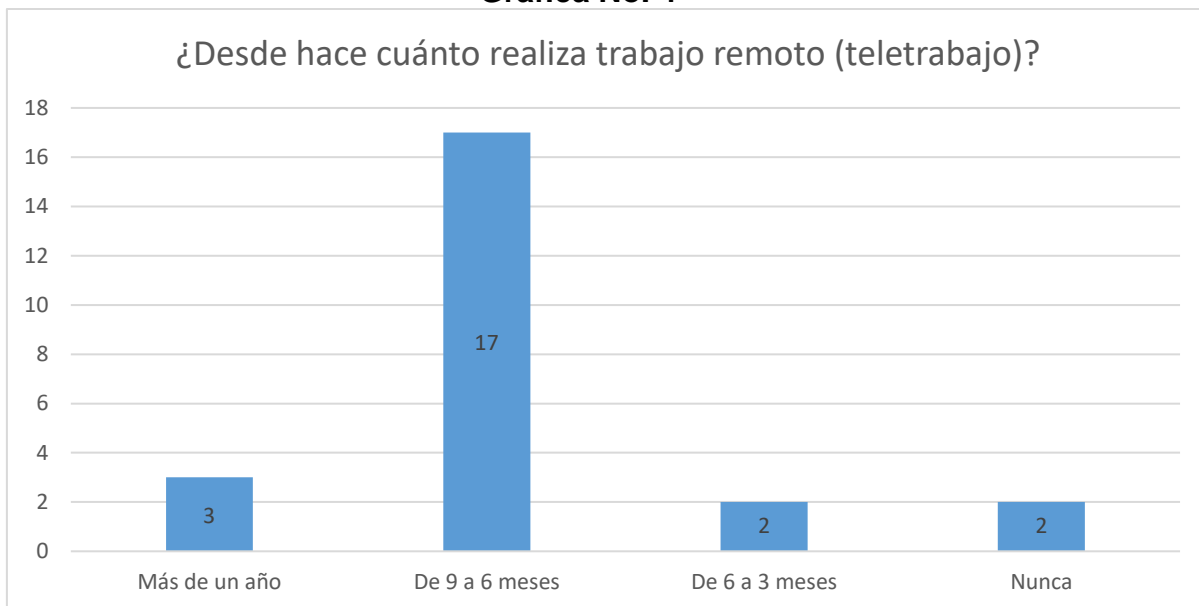
2.3 Percepción de los funcionarios en la aplicación del trabajo remoto.

Este apartado contiene los resultados de la aplicación de un instrumento de análisis utilizado por esta unidad, con el propósito de determinar de forma objetiva la percepción de los funcionarios en relación con el trabajo remoto y las herramientas tecnológicas disponibles en el ICD.

La encuesta está basada en una serie de preguntas realizadas a una población de 30 funcionarios, extraídos de una base de datos solicitada a la Oficina de Gestión del Recurso Humano del ICD de las personas que han aplicado la modalidad del trabajo remoto en el último año, de los cuales respondió el 80%. Se excluyeron a los funcionarios de la unidad objeto de estudio, así como a las jefaturas de unidades.

A continuación, los resultados que a criterio de esta Auditoría serán la base para la toma oportuna de decisiones y la ejecución de oportunidades de mejora en el proceso del trabajo remoto.

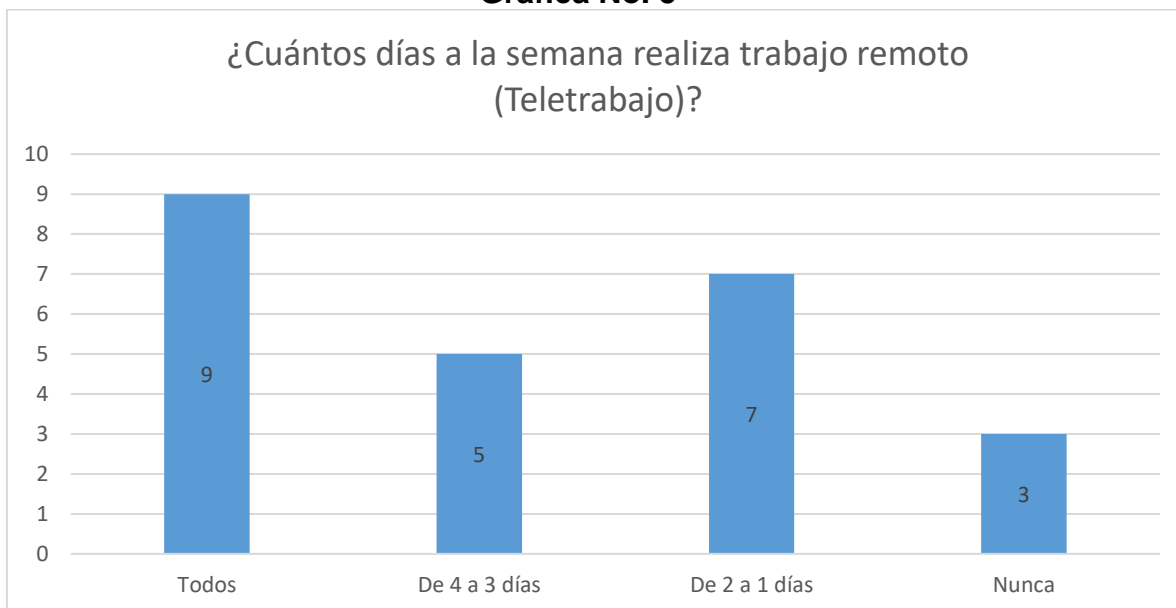
Gráfica No. 4



Fuente: Elaborado por Auditoría

Se determinó que de las 24 personas encuestadas 17 funcionarios realizan trabajo remoto desde hace más de nueve meses, 3 lo aplican hace más de un año, dos desde hace seis meses y la misma cantidad no han realizado teletrabajo.

Gráfica No. 5

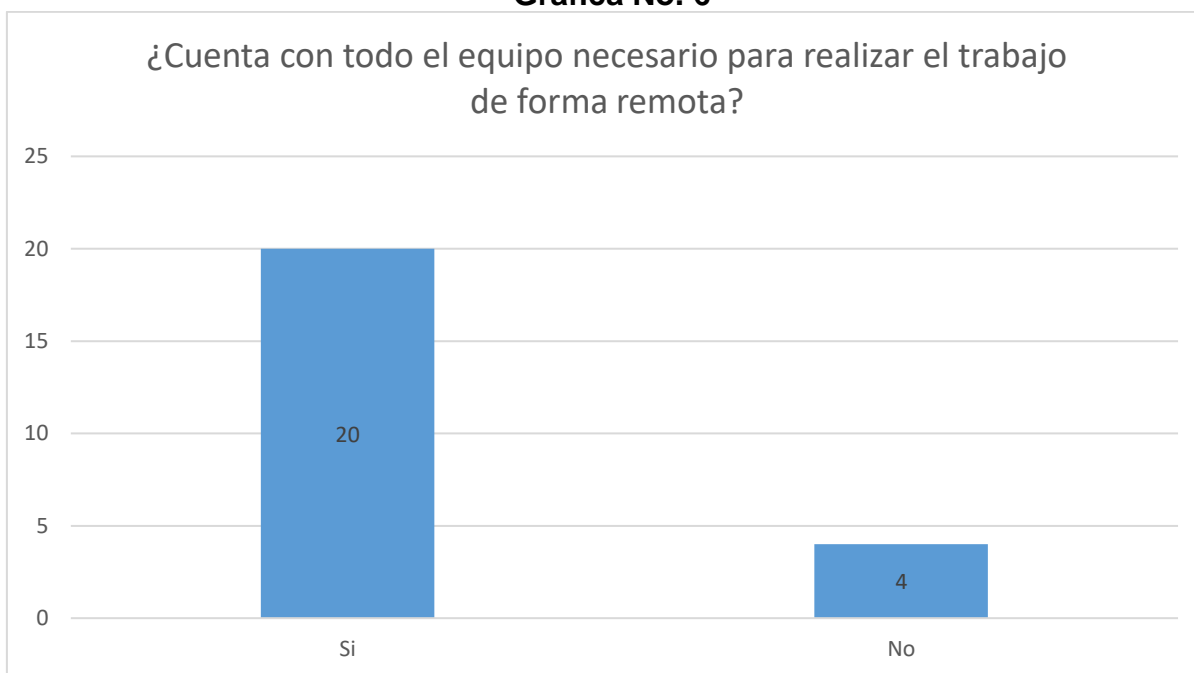


Fuente: Elaborado por Auditoría

INFORME FINAL AI-001-2021

En relación con la cantidad de días que se ejecuta el teletrabajo por parte de los encuestados, nueve funcionarios indicaron que toda la semana se encuentran en dicha labor, mientras que siete realizan dos días a la semana, cinco personas los ejecutan entre cuatro y tres días por semana y tres indicaron que no han realizado trabajo remoto.

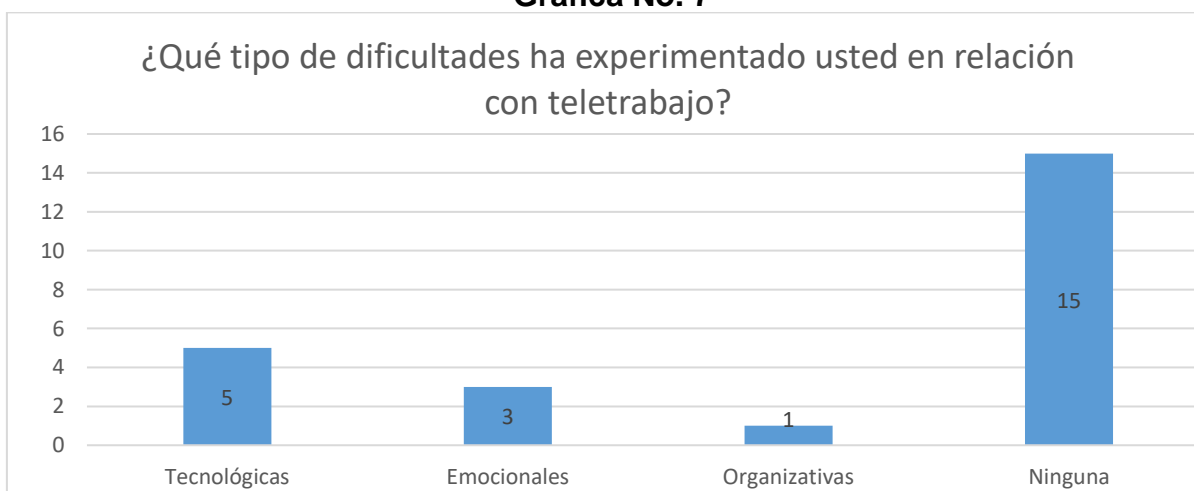
Gráfica No. 6



Fuente: Elaborado por Auditoría

Veinte funcionarios indicaron sí contar con el equipo necesario para trabajo remoto y solamente cuatro negaron contar con dicho equipo.

Gráfica No. 7

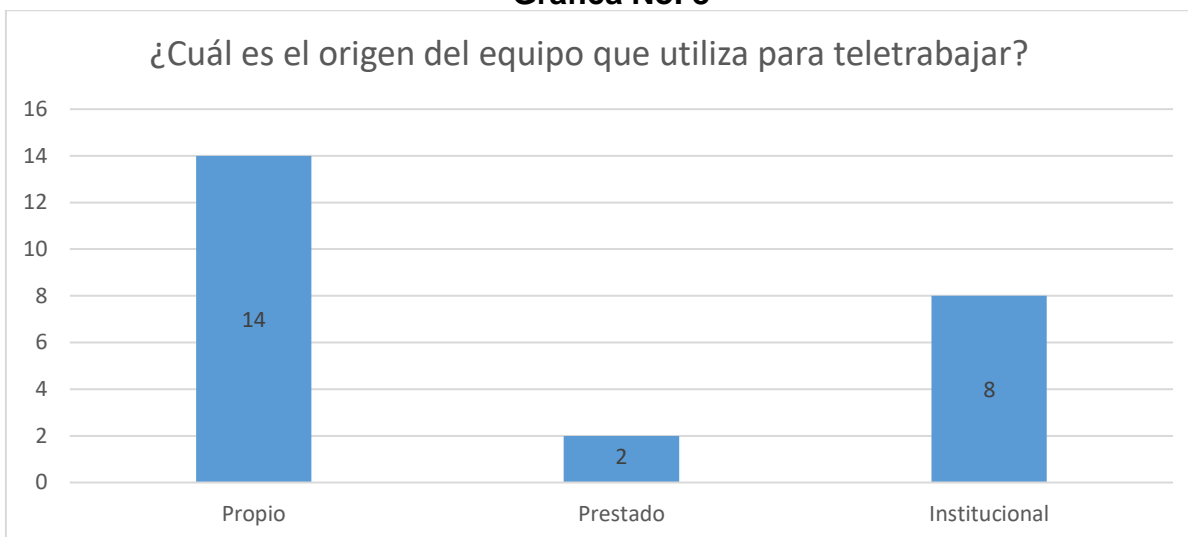


Fuente: Realizado por Auditoría

INFORME FINAL AI-001-2021

Quince funcionarios no han experimentado dificultades en relación con teletrabajo, mientras tanto cinco indican que tecnológicas, tres funcionarios han tenido dificultades emocionales y solamente uno organizativas.

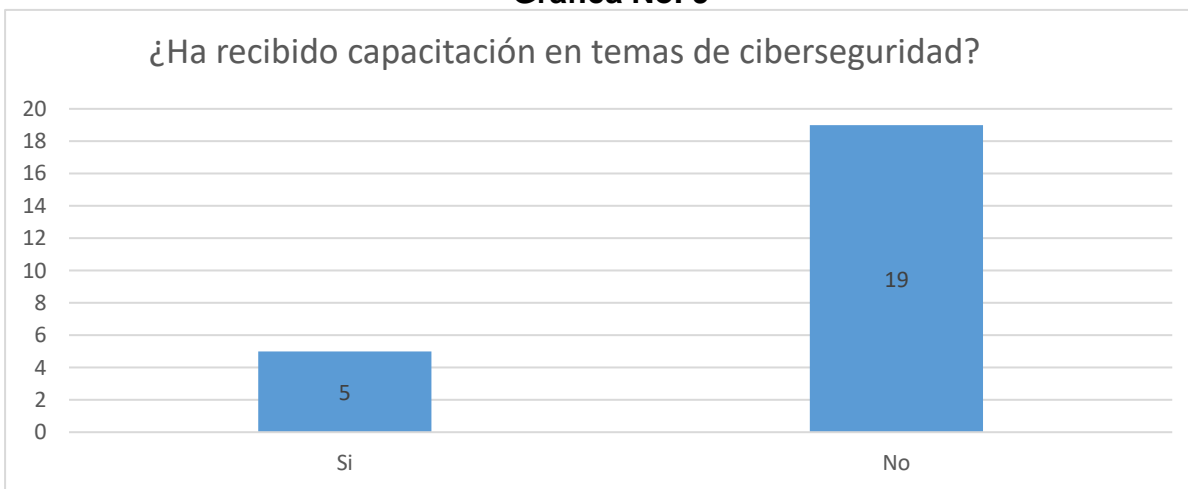
Gráfica No. 8



Fuente: Elaborado por Auditoría.

En cuanto al origen del equipo que utiliza para teletrabajar, catorce funcionarios señalan que es propio, mientras tanto ocho indican que es institucional y solamente dos personas trabajan con equipos prestados.

Gráfica No. 9



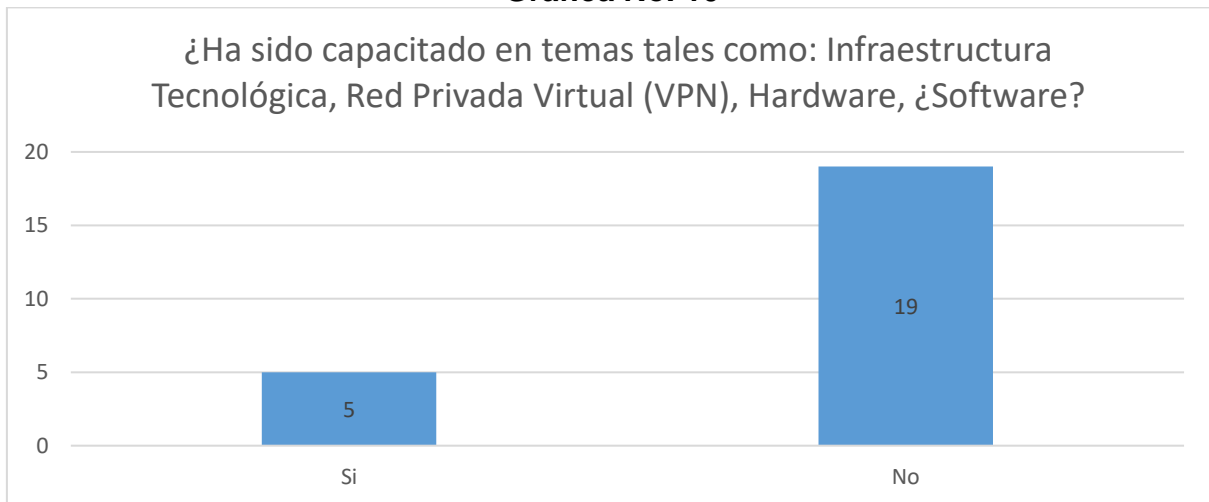
Fuente: Elaborado por Auditoría

Relativo a temas de capacitación en ciberseguridad, de los veinticuatro funcionarios que aplicaron la encuesta, un porcentaje representativo de 19 personas

INFORME FINAL AI-001-2021

no han recibido capacitación en dichos temas, y únicamente cinco funcionarios se han capacitado.

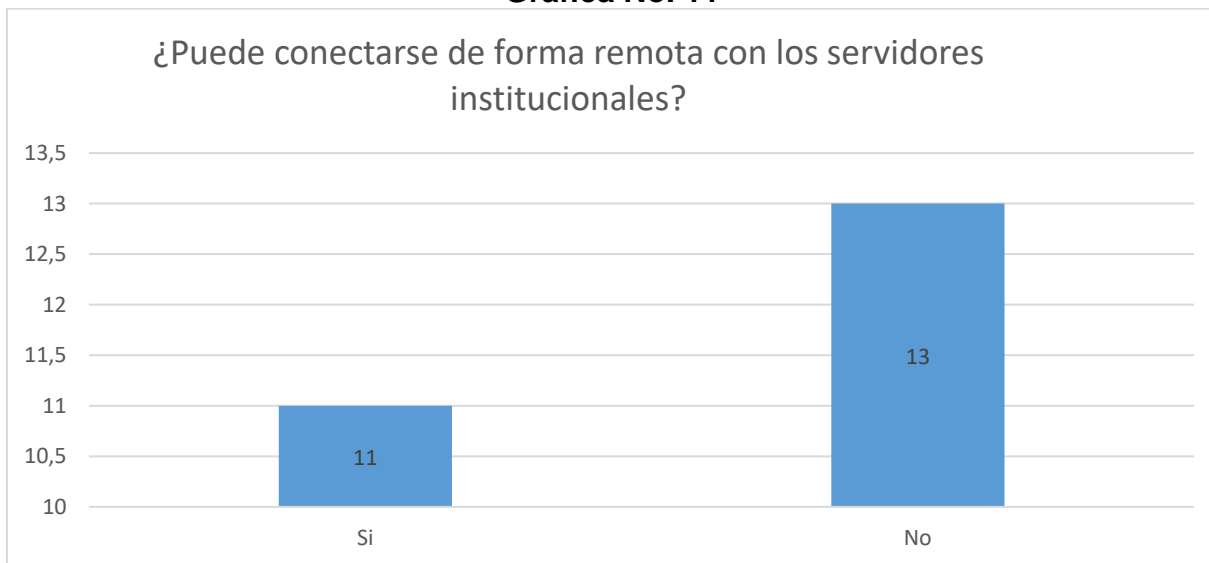
Gráfica No. 10



Fuente: Elaborado por Auditoría

Continuando con el tema de capacitaciones, se consultó sobre infraestructura tecnológica, redes privadas virtuales, hardware y software, el mismo dato del gráfico anterior se mantiene, determinándose que diecinueve no han recibido capacitación en dichos temas y solamente cinco funcionarios tienen conocimientos en el tema.

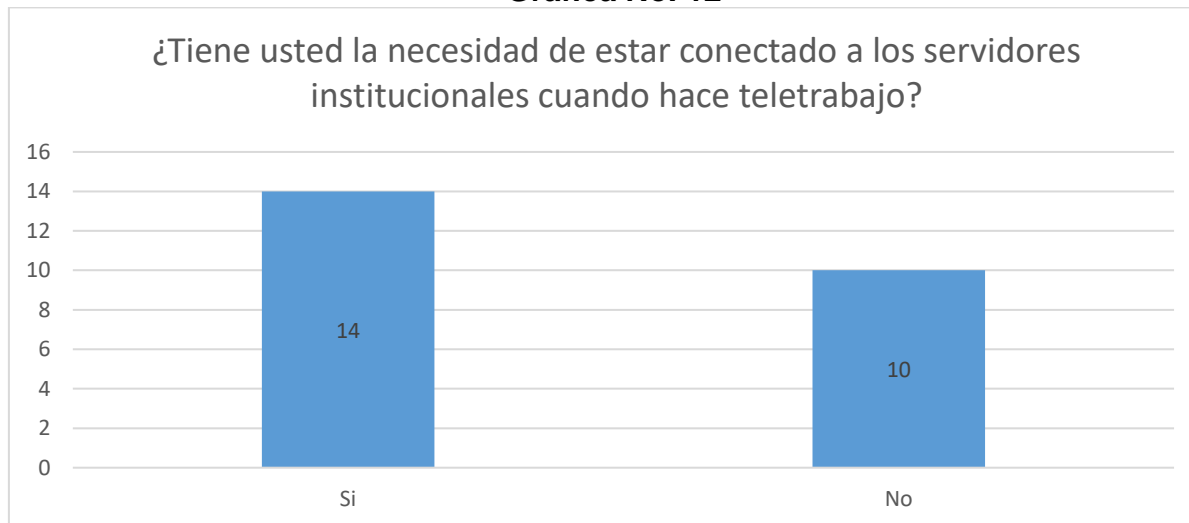
Gráfica No. 11



Fuente: Elaborado por Auditoría.

Se tiene que trece funcionarios pueden conectarse de forma remota con los servidores institucionales, no obstante, once de ellos no lo pueden hacer.

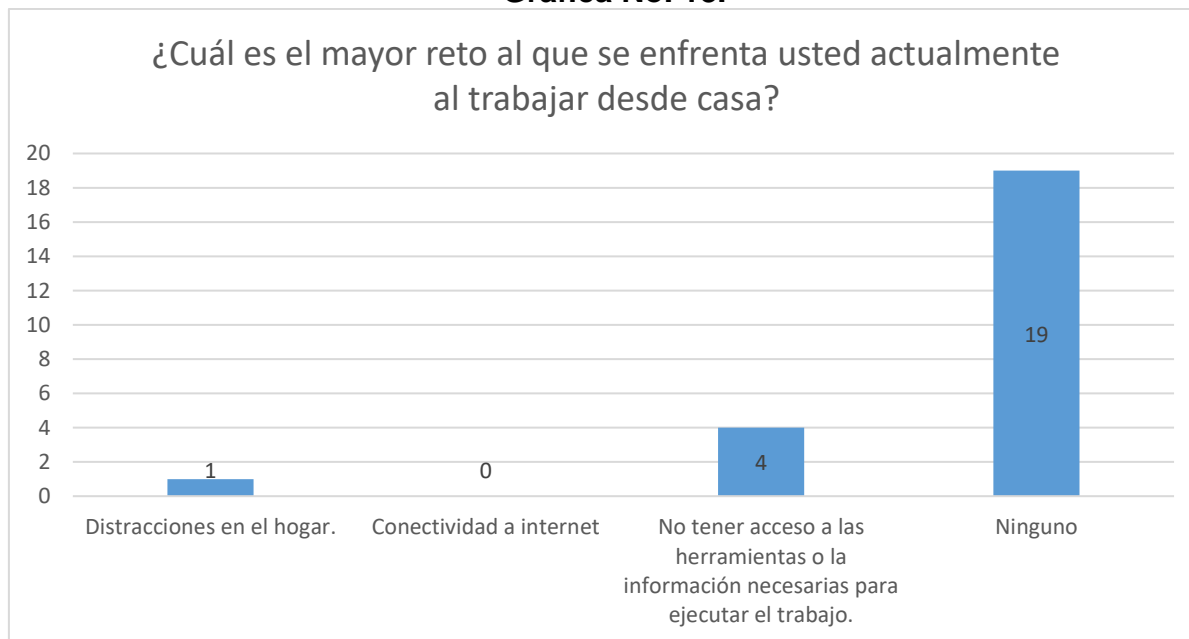
Gráfica No. 12



Fuente: Elaborado por Auditoría

En relación con la necesidad de estar conectados a los servidores institucionales, catorce funcionarios indicaron que sí es necesario, mientras que diez no lo consideran necesario cuando realizan teletrabajo.

Gráfica No. 13.



Fuente: Elaborado por Auditoría

INFORME FINAL AI-001-2021

Diecinueve funcionarios no han enfrentado algún reto al trabajar desde la casa, sin embargo, cuatro indicaron que no contar con las herramientas o la información necesarias para ejecutarlo es uno de los retos, mientras tanto una persona lo atañe a distracciones del hogar es el mayor reto.

De lo expuesto, esta Auditoría determina que existen oportunidades de mejora en el proceso de la aplicación de la modalidad de trabajo remoto por parte de los funcionarios del ICD, y hace énfasis en los siguientes aspectos:

En primer término, se comprueba que la administración ha omitido la ejecución de estudios o estadísticas sobre el impacto que ha tenido en el ICD la aplicación del teletrabajo, específicamente de la situación laboral, emocional y social de los teletrabajadores.

Sobre el tema se consultó a la jefa de la OGEREH quien ocupa el puesto No. 501188 Profesional Jefe de Servicio Civil 1, cuya respuesta fue la siguiente:

“No existe estadísticas actuales de medición del impacto que ha generado el trabajo remoto en los funcionarios del ICD.”¹³.

En segundo lugar, se ha detectado que la institución no cuenta con una cultura establecida para que los funcionarios realicen trabajo remoto de forma permanente, es evidente que el promedio (74,2) de funcionarios que en la actualidad desarrolla dicha modalidad ha sido con ocasión de la pandemia, no obstante, antes de esa situación no se practicaba el teletrabajo con la misma proporción que a la fecha de este informe.

Al respecto la jefatura de la OGEREH confirma lo comprobado por esta unidad con las siguientes aseveraciones mediante el cuestionario AI-006-2021 aplicado el pasado 17 de febrero de 2021:

“En el ICD, están los funcionarios que por sus labores no pueden teletrabajar, hay un caso, que manifiesta no sentirse en condiciones adecuadas para el teletrabajo, otros que la jefatura unilateralmente decide quitarles el teletrabajo, los demás por la situación que enfrenta el país se ha propiciado el teletrabajo, desconozco si pasado las condiciones que propiciaron la suscripción de teletrabajo por COVID si suscribirán contratos. / Actualmente todas las unidades tienen instaurado el teletrabajo, por motivo de la pandemia, antes de esto son pocos los funcionarios con contrato de teletrabajo activos, lo que nos lleva a inferir que existe alto grado de resistencia para aplicar el trabajo remoto. Solamente 14 de 93 contratos que se han suscrito son por teletrabajo permanente., es decir solo un 15% de los puestos que hoy sabemos tienen tareas teletrabajables y ese 15% corresponde a puestos de la unidad Informática 4 de 7 puestos, Auditoría 3

¹³ Cuestionario AI-006-2021 17 febrero 2021.

de 4 puestos, Asesoría Legal 1 de 3 puestos, Unidad de Recuperación de Activos 2 de 14 puestos, Unidad Administrativa 3 de 17.”.

Adicionalmente dicha funcionaria expresa que desconoce si la causa de que pocos funcionarios tengan contrato permanente obedece a la resistencia de las jefaturas o se trata de un desinterés de los colaboradores.

De lo descrito, la omisión de estudios o estadísticas sobre el ambiente laboral, social y emocional de los funcionarios que ejecutan el trabajo remoto, así como diagnósticos sobre la capacidad institucional para enfrentar los desafíos tecnológicos, ponen en riesgo a la institución, la cual carece de resultados para la toma de decisiones sobre las implicaciones que pueda generar dicha modalidad en lo positivo y negativo.

Por tanto, de los resultados el ICD debe establecer y propiciar condiciones que favorezcan la aplicación del teletrabajo por los funcionarios, vinculándolo a la cultura organizacional, sin detrimento de los servicios que se deben prestar a la ciudadanía.

El trabajo remoto llegó para quedarse, ante tal realidad es relevante que la institución tome un papel desafiante ante los retos y cambios que el mundo está experimentando, nuevas estrategias deberán implementar las instituciones del sector público para no quedarse rezagadas ante la evolución tecnológica que está ocurriendo por medio de la era digital. Las demandas que impone la sociedad definitivamente mantienen un rumbo constante hacia la conectividad, la digitalización, la automatización de procesos.

A modo de reflexión se mencionan algunas predicciones para el 2021 realizadas por especialistas de la revista digital¹⁴ mundialmente conocida “The Economist”:

“El modelo mixto de trabajo es irreal, simplemente seguiremos trabajando en línea desde nuestras casas cada vez más adaptadas y con reuniones en lugares divertidos cada mes para socializar remotamente.”.

“Las oficinas cierran en un porcentaje altísimo y ese modelo atrasado es retomado por tecnologías disruptivas. Cada día habrá más asistentes digitales para trabajar de forma eficiente. Esos grandes centros corporativos serán recordados por siempre como los enormes mamuts de 1980 hasta 2020 en extinción.”.

“Las casas se vuelven más tecnológicas y adaptadas al trabajo diario. Muchas empresas se dedicarán a solucionar las necesidades de trabajar

¹⁴ [The Economist - World News, Politics, Economics, Business & Finance](#)

desde casa. Las casas cambian de ubicación, se puede vivir fuera de la ciudad, trabajar igual y generar mismo valor. La ubicación física pasa a un segundo término para las empresas, pero a un primer término para los trabajadores.”.

Consecuentemente con lo planteado en este apartado, es procedente que la Dirección General instruya a la Comisión Institucional de Teletrabajo para que ejecuten estudios de carácter laboral, emocional y social, con el propósito de determinar una garantía razonable sobre el bienestar de la población teletrabajadora, además que se pueda medir el impacto que ha generado la modalidad de trabajo remoto en términos de resultados, sin detrimento y asegurando la consecución de los objetivos planteados por las unidades del ICD.

Es oportuno que la Dirección General por medio de la OGEREH y la Comisión Institucional de Teletrabajo promuevan una mayor aplicación del trabajo remoto entre los titulares subordinados y demás funcionarios, por medio de una cultura organizacional que contribuya a maximizar los recursos tecnológicos, redireccionar los recursos económicos de las transferencias corrientes, con el fin de propiciar un impacto positivo en el medio ambiente, la calidad de vida de los colaboradores y la contención del gasto público.

3. CONCLUSIONES.

Se concluye que para julio 2020 el promedio de funcionarios en trabajo remoto fue de **76,4%**, mientras que a enero de 2021 presenta **69,75%**. De igual forma la gráfica expone que el promedio más alto fue en el mes de setiembre 2020 con **79,25%** personas teletrabajando y el punto mínimo fue para el mes de diciembre 2020 con **67,75%** funcionarios.

No se cuenta con una política y protocolos de ciberseguridad que delimite la responsabilidad de los funcionarios respecto a la información que acceden y la integridad de esta.

En relación con los planes (adquisiciones y capacidad) elaborados por la unidad de TI omiten las cifras económicas que se requieren para financiar los proyectos, adicionalmente la asignación presupuestaria del 2020 destinada para TI (equipo de cómputo, equipo de comunicación, bienes intangibles) no es congruente con el gasto registrado contablemente.

En los servicios de agua y alcantarillado entre el 2020 y 2019 se presentó un incremento del gasto por 1.440.736,75 (**un millón cuatrocientos cuarenta mil, setecientos treinta y seis colones con 75/100**), no obstante, para el servicio de energía eléctrica y servicio de telecomunicaciones hubo una disminución de 3.414.580,00 (**tres millones cuatrocientos catorce mil, quinientos ochenta**

INFORME FINAL AI-001-2021

colones exactos) y 2.563.785,08 (dos millones quinientos sesenta y tres mil, setecientos ochenta y cinco colones con 08/100) respectivamente en dichos periodos.

Para los meses de enero 2020 a julio 2020 no hubo erogaciones por concepto de infraestructura tecnológica, determinándose que fue en los meses de agosto, octubre, noviembre y diciembre de 2020 que se registra según datos contables y financieros revisados por esta unidad erogaciones por 335.390.859,87 (**trescientos treinta y cinco millones, trescientos noventa mil, ochocientos cincuenta y nueve colones con 87/100**), no obstante, el monto de 148.255.235,45 (**ciento cuarenta y ocho millones, doscientos cincuenta y cinco mil, doscientos treinta y cinco colones con 45/100**) corresponden a compras de equipo de cómputo para la institución, a diferencia de compras realizadas por el ICD para entidades externas tales como la PCD y OIJ por 187.135.624,42 (**ciento ochenta y siete millones, ciento treinta y cinco mil, seiscientos veinticuatro colones con 42/100**)

En otro apartado la administración ha omitido la ejecución de estudios o estadísticas sobre el impacto que ha tenido en el ICD la aplicación del teletrabajo, específicamente de la situación laboral, emocional y social de los teletrabajadores, a la vez, la institución no cuenta con una cultura establecida para que los funcionarios realicen trabajo remoto de manera permanente, es evidente que el promedio (74,2) de funcionarios que en la actualidad desarrolla dicha modalidad ha sido con ocasión de la pandemia, no obstante, antes de esa situación no se practicaba el teletrabajo con la misma proporción que a la fecha de este informe se evidencia.

Se conoció la existencia de registros contables por el orden de los 187.135.624,42 (**ciento ochenta y siete millones, ciento treinta y cinco mil, seiscientos veinticuatro colones con 42/100**) incrementando la partida de equipo de cómputo, sin embargo, los activos registrados corresponden a compras realizadas al OIJ y PCD.

4. RECOMENDACIONES.

4.1 A LA DIRECCION GENERAL.

1. Que la Dirección General promueva ante el Consejo Directivo las acciones pertinentes para determinar la viabilidad de posibles ajustes al marco normativo que rige la razón de ser de la institución, específicamente en el uso de recursos para la operatividad institucional, con el propósito de garantizar que las erogaciones de dinero sufragadas con partidas específicas de los artículos 85 y 87 de

la Ley 8204 estén vinculadas con el Plan Nacional sobre Drogas. **(Remítase al punto 2.2. de este informe).**

2. Promueva la Dirección General ante el Consejo Directivo el requerimiento de ejecutar una Auditoría Externa, con el propósito de garantizar y determinar la razonabilidad de los Estados Financieros del instituto y que estos se atiendan bajo las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP) aplicables. **(revisar el apartado 2.2 de este informe).**

3. Instruir a la Comisión Institucional de Teletrabajo para que ejecuten estudios de carácter laboral, emocional y social, con el propósito de determinar una garantía razonable sobre el bienestar de la población teletrabajadora, además que sea factible medir el impacto que ha generado la modalidad de trabajo remoto en términos de resultados, asegurando la consecución de los objetivos planteados por las unidades del ICD. **(revisar el punto 2.3 de este informe).**

4. Se coordine con la OGEREH y la Comisión Institucional de Teletrabajo para que se promueva una mayor aplicación del trabajo remoto entre los titulares subordinados y demás funcionarios, a través de una cultura organizacional que contribuya a maximizar los recursos tecnológicos, redireccionar los recursos económicos de las transferencias corrientes, propiciando un impacto positivo en el medio ambiente, calidad de vida de los colaboradores y la contención del gasto público. **(revisar el punto 2.3 de este informe).**

4.2 A LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.

5. Implemente y divulgue una política de ciberseguridad con la cual deberán regirse los funcionarios que realizan trabajo remoto como presencial, con el propósito de cumplir el marco normativo y adicionalmente salvaguardar la integridad de la información que disponen los teletrabajadores para realizar sus actividades, evitando el uso inadecuado de los equipos y la pérdida o desviaciones de información que puedan ocasionar la materialización de riesgos de control y reputacionales. **(ver punto 2.1 de este informe).**

6. Implementar controles que alerten a la Dirección General sobre la necesidad y disponibilidad de recursos económicos que deban estar contemplados en los presupuestos de la institución, para sufragar oportunamente los proyectos tecnológicos relativos a infraestructura tecnológica, innovación, ciberseguridad, capacidad, adquisiciones entre otros garantizando la adquisición de equipos tecnológicos con transferencia corriente evitando eventuales desviaciones de recursos correspondientes a partidas específicas. **(léase el punto 2.2 de este informe).**