

SCI-588-2024

## Comunicación de acuerdo

**Para:** Ing. María Estrada Sánchez, M.Sc.  
Rectora

Lic. José Mauricio Pérez Rosales, auditor interno  
Auditoría Interna

**De:** M.A.E. Maritza Agüero González, directora  
Secretaría del Consejo Institucional

**Asunto:** Sesión Ordinaria No. 3366, Artículo 9, del 12 de junio de 2024. Plan de acción para atender los hallazgos y oportunidades de mejora de la auditoría externa realizada a los Estados Financieros, Tecnología de Información y Liquidación Presupuestaria, al 31 de diciembre del 2023 (Atención oficio R-629-2024)

Para los fines correspondientes se transcribe el acuerdo tomado por el Consejo Institucional, citado en la referencia, el cual dice:

### RESULTANDO QUE:

1. En atención al Artículo 96 del Estatuto Orgánico del Instituto Tecnológico de Costa Rica, las Políticas Generales aprobadas por la Asamblea Institucional Representativa constituyen la base para la toma de decisiones del Consejo Institucional; en lo conducente, interesa la que se indica a continuación:

***“5. Gestión Institucional:** Se fomentarán las mejores prácticas de gestión para una efectiva operación de los procesos, bajo principios de innovación y excelencia, con la incorporación de plataformas eficientes de TIC, orientadas al cumplimiento de los fines y principios institucionales para lograr la satisfacción de las personas vinculadas con el instituto.”*

***“6. Calidad:** Se fomentará que todo el quehacer de la Institución se desarrolle con criterios de excelencia generando una cultura de mejora continua en todos los procesos institucionales, a través de la autoevaluación, certificación y acreditación, para el cumplimiento de los fines y principios institucionales y la satisfacción de todos los usuarios.”*

***“10. Sostenibilidad:** Se desarrollarán acciones orientadas a la diversificación de sus fuentes de ingresos y el eficiente control de sus gastos, acorde a la planificación institucional, para alcanzar el equilibrio económico y ambiental de la Institución en el largo plazo, así como las sinergias que puedan lograrse con el sistema de educación costarricense y las alianzas con entes públicos, privados e internacionales.” (Aprobadas en Sesión AIR-99-2021 del 16 de*

noviembre 2021, publicadas en Gaceta N°851 del 21 de noviembre de 2021 y modificadas en AIR-107-2023 del 27 de setiembre de 2023, publicadas en Gaceta N°1143 del 03 de octubre de 2023)

2. La Ley General de Control Interno, No. 8292, en su Artículo 12 establece:

*“Artículo 12.-Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:*

*...*

*c) Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan.*

*...”*

3. El Reglamento para la atención de informes de auditoría y presuntos hechos irregulares en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, en su Artículo 10, señala:

*“ ...*

*Recibido el informe, éste será analizado por la Comisión permanente que el Consejo Institucional disponga y en el plazo de 10 días hábiles, la misma debe solicitar a la Rectoría analizar su contenido y presentar en el plazo máximo de 20 días hábiles:*

- a. Un plan de acción para atender las recomendaciones que considere viables, el que deberá contener acciones, plazos y responsables de su atención.*
- b. Un informe sobre las recomendaciones consideradas no viables, cuando corresponda, con indicación de los criterios legales, presupuestarios o técnicos que así lo justifican, así como los eventuales riesgos que la institución asume por su no aceptación.*

*Recibido el plan, la Comisión permanente lo analiza y procede conforme las opciones siguientes:*

- a. En caso de estar conforme con lo propuesto, en un plazo máximo de 15 días hábiles remitirá su dictamen al pleno del Consejo Institucional para su resolución; la cual deberá incluir la instrucción a la instancia que corresponda de proceder con el registro del plan de acciones en el SIR y la solicitud a la Auditoría Interna de realizar su seguimiento y brindar informes periódicos sobre el avance.*
- b. En caso de que la Comisión permanente discrepe sobre alguna de las acciones propuestas o sobre las recomendaciones indicadas no viables, solicitará a la Rectoría su modificación en las condiciones y plazo que estime convenientes. Una vez presentado por la Rectoría el plan definitivo, en el plazo máximo de 10 días hábiles, la Comisión deberá remitir su dictamen al pleno del Consejo Institucional para su resolución.*

*Si al conocer un informe, la Comisión Permanente a la que le fue designado, estimara que no es la competente para tramitarlo por la naturaleza del asunto, deberá proceder a trasladarlo a la que considere competente e informar de la gestión realizada al pleno del Consejo Institucional.”*

4. El Consejo Institucional en la Sesión Ordinaria No. 3348, Artículo 7, del 31 de enero de 2024, acordó lo siguiente:

“ ...

*Prorrogar hasta el 28 de junio de 2024 el plazo para finalizar las acciones propuestas en el Plan de acción que atiende los hallazgos indicados en la Auditoría Externa 2022: Carta de Gerencia CG-2-2022, Hallazgo 1, correspondiente al acuerdo de la Sesión Ordinaria No. 3323, artículo 10, inciso b, del 16 de agosto de 2023.*

...”

5. Mediante oficio R-1106-2023 con fecha 14 de noviembre 2023, suscrito por la Ing. María Estrada Sánchez, M.Sc., Rectora, dirigido a la máster Adriana Rodríguez Zeledón, entonces auditora interna a.i, al Consejo Institucional y a la ingeniera Andrea Cavero Quesada, directora del Departamento de Administración de Tecnología de Información y Comunicaciones (DATIC), se indicó:

“ ...

**Por tanto:**

*Se remite para su atención el oficio DATIC-662-2023 sobre la atención hallazgo 03 inciso a y c de la AE-TI-2022, donde se determina que la actividad “a” que inicialmente estaba planificada para el 30/10/2023 y la actividad “c” que está planificada para el 30/11/2023 deben ser reprogramadas según la hoja de ruta que surja como resultado del Plan de Acción para la Implementación del MGGTI del TEC.*

*Dado lo anterior, se solicita que las fechas de presentación de dichos productos se modifique la fecha de entrega al 30 de junio del 2024, considerando que una vez que se defina la hoja de ruta, se realizara el proceso para cumplir con los productos.*

...”

6. El Departamento de Administración de Tecnología de Información y Comunicaciones (DATIC) mediante el oficio DATIC-662-2023 con fecha 7 de noviembre de 2023, suscrito por la ingeniera Andrea Cavero Quesada, directora del DATIC, dirigido a la Ing. María Estrada Sánchez, M.Sc., Rectora, señala lo siguiente:

*“En atención a las recomendaciones asociadas a la auditoría externa AE-TI-2022-03, se plantearon por medio del Plan Remedial, las siguientes acciones a desarrollar y productos a obtener:*

Hallazgo Núm	Recomendaciones de la auditoría	Acciones por desarrollar	Fecha de finalización	Producto a obtener	Responsable
3. Continuidad de las operaciones	<p>a. Se deben contar con la documentación formal y vigente sobre las prácticas y acciones aplicables a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuidad de las operaciones – acciones que se aplican para garantizar la continuidad de las operaciones institucionales al nivel de TI (por ejemplo: UPS, sistemas espejo, respaldos, etc.)</li> <li>• Contingencia ante eventos que impacten la continuidad</li> <li>• Acciones tomadas por la administración en caso de no contar con los recursos tecnológicos que apoyan la operativa institucional</li> <li>• Acciones tomadas al nivel de TI para apoyar en un proceso contingente de operación institucional</li> <li>• Acciones tomadas para recuperar la operativa normal de la institución (tanto al nivel operativo como de TI) – Vuelta a la normalidad</li> </ul>	a. Desarrollar un plan de continuidad con lo indicado en las recomendaciones.	30/10/2023	<p>Contar con la documentación formal y vigente sobre las prácticas y acciones aplicables a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Continuidad de las operaciones.</li> <li>2. Contingencia ante eventos que impacten la continuidad.</li> </ol>	Dirección de DATIC

Hallazgo Núm	Recomendaciones de la auditoría	Acciones por desarrollar	Fecha de finalización	Producto a obtener	Responsable
	b. Estas acciones deben estar respaldadas con lineamientos que permitan la debida creación, revisión, entrada en vigor, pruebas, actualizaciones, matriz de responsabilidades de medidas de continuidad, planes de contingencia, pruebas y recuperación.	b. Lineamientos para la continuidad de servicios de TI.	30/9/2023	Acciones respaldadas con lineamientos	Dirección de DATIC
	c. Debe disponerse de los planes de contingencia, pruebas y recuperación, debidamente actualizados, vigentes y probados.	c. Desarrollar los planes de contingencia, pruebas y recuperación.	30/11/2023	Disponerse de los planes de contingencia, pruebas y recuperación.	Dirección de DATIC

*Se desea aclarar que cuando este plan fue formulado, el DATIC se encontraba a la espera de que fuese aprobado el Plan de Acción para la Implementación del Marco de Gobierno y Gestión de TI (MGGTI) del TEC. La expectativa con este plan era avanzar con la primera fase de implementación desde Julio 2023.*

*La aprobación de este plan era fundamental para la atención de las acciones a y c planteadas, pues van en concordancia con la implementación del Objetivo de Gestión de Continuidad de los Servicios de TI, contenido dentro del MGGTI, como parte del Objetivo de Gobierno de Optimización del Riesgo. En específico, el MGGTI plantea la realización de las siguientes prácticas:*



*El Plan de Acción para la Implementación del MGGTI del TEC fue aprobado el 19 de julio del 2023, contando con las siguientes etapas:*



*Actualmente se está a la espera de la ejecución de la primera etapa “Conformación del equipo de implementación del marco” por parte del CETI, para continuar con el resto de las etapas, las cuales tienen como objetivo lograr el establecimiento de un orden priorizado para la implementación de los objetivos del MGGTI (entre ellos el de Gestión de la Continuidad de los Servicios de TI).*

*De esta manera, a pesar de que el DATIC ha trabajado en algunos avances enmarcados dentro de la Gestión de la Continuidad (tal y como el establecimiento de los lineamientos de continuidad y la capacitación a personal de DATIC acerca de la continuidad de servicios); no se ha logrado la implementación del resto de actividades pues esto debe ser realizado como parte del Objetivo de Gestión de Continuidad del MGGTI del TEC.*

*Bajo este contexto y por las razones expuestas anteriormente, se determina que la actividad “a” que inicialmente estaba planificada para el 30/10/2023 y la actividad “c” que está planificada para el 30/11/2023 **deben ser reprogramadas según la hoja de ruta que surja como resultado del Plan de Acción para la Implementación del MGGTI del TEC.*** (El resaltado es del original)

7. La Secretaría del Consejo Institucional recibió el 11 de abril del 2024, los informes finales que a continuación se citan, firmados por el contador público autorizado

Fabián Zamora Azofeifa, socio de Crowe Horwath CR, S.A., dirigidos al Consejo Institucional:

- a. Carta de Gerencia al 31 de diciembre del 2023.
- b. Estados financieros auditados y opinión de los auditores independientes al 31 de diciembre del 2023.
- c. Informe de auditoría externa en cumplimiento de Normas Técnicas sobre presupuestos públicos N-1-2012-DC-DFOE y los Lineamientos R-DC-117-2022 emitidos por la Contraloría General de la República, en observancia de las políticas y metodologías internas establecidas; sobre la razonabilidad del resultado informado de la Liquidación Presupuestaria del Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR) por el período terminado al 31 de diciembre del 2023.
- d. Informe Auditoría de Sistemas de Información - SIF Carta de Gerencia de TI al 31 de diciembre del 2023.
- e. Informe de auditoría externa – oportunidades de mejora al 31 de diciembre del 2023.

Se extrae de la Carta de Gerencia al 2023, el apartado siguiente:

“ ...

*Como parte del proceso para obtener seguridad razonable de que los estados financieros están libres de errores de importancia relativa, efectuamos pruebas de cumplimiento con la normativa aplicable, no siendo el objetivo emitir opinión sobre el cumplimiento general de dicha normativa.*

*Esperamos su atención a estas observaciones, que no se refieren a los empleados y tienen por objeto mejorar los controles y la apropiada presentación de la información financiera.*

... ”

#### **A- Resultado de pruebas sobre la evaluación del control interno**

##### **1. Revisión de Cuentas por cobrar a corto y largo plazo**

*Al 31 de diciembre de 2023, existen cuentas por cobrar con saldos mayores a 365 días que aunque este provisionada su gasto, el control y custodia se vuelve costoso para la institución por lo que representa destinar recursos humanos, materiales y demás en su control.*

*Consideramos importante que la Institución valore liquidar en definitiva estas cuentas a fin de aprovechar recursos en otros menesteres contables que representen un valor agregado más significativo para el departamento y por ende para la institución.*

... ”

##### **2. Patrimonio**

*Durante el periodo 2023 se registró un ajuste a Retenciones Acumuladas de ₡89,925,550 producto de partidas del periodo 2022.*

*Al 31 de diciembre de 2023 desconocemos si fueron aprobados como tales debido a que en las actas del Consejo Institucional no aparece su aprobación. Estas partidas son de trato especial porque pueden producirse por errores u omisiones dentro de la institución.*

*Igualmente hacemos la observación de que los Estados Financieros no aparecen como aprobados sino como que fueron conocidos en la Reunión de Rector y Vicerrectores, Sesión N° 06- 2023, Artículo 1, del 9 de febrero de 2024.*

...

### **3. Estado de Cuenta de la Dirección General de la Tributación Directa a una fecha dada.**

*Consideramos importante aun cuando se considere que están exentos de ISR, si tienen obligaciones con las autoridades fiscales, tales como ser recaudadores de IVA, entre otros.*

*Por lo que recomendamos rutinariamente estar solicitando un Estado de Cuenta a la Dirección General de la Tributación Directa a fin de que se realice una conciliación si así lo amerita sobre posibles obligaciones que de ahí se consignen.*

...

### **4. Confirmación de Carta de Abogados**

...

*Consideramos importante recomendar que se establezca cada cierto tiempo que los departamentos de Asesoría Legal y Departamento de Tesorería concilien los juicios pendientes y los que ya no existen o no tienen probabilidad de erogaciones por parte de la Institución le sea comunicado oportunamente al Departamento de Contabilidad y Finanzas a fin de actualizar las notas a los Estados Financieros. Así como la nueva incorporación de casos que tenga posibilidad de erogación por parte del ITCR y que deban ser comunicados oportunamente al Departamento Financiero/Contable.*

...

### **5. Proceso de Confirmación de Saldos**

*Durante el proceso de auditoría financiera, se procedió con la solicitud de confirmaciones de saldos al 31 de diciembre de 2023, estando pendiente la recepción de las respuestas de las siguientes confirmaciones:*

- *Monto desembolsado por concepto de la ley #9635 Finanzas Publicas fue de ₡1,971,517.906.00.*
- *Monto desembolsado por concepto del Impuesto al Cemento Ley #9829 fue de ₡384,422,676.23.*

*Monto desembolsado por concepto del FEES fue de ₡60,974,624.210.*

*A pesar de que se procedió a aplicar procedimientos de auditoría alternos para validar la existencia de los saldos no confirmados, como lo son la verificación de estados de cuenta, depósitos y la cancelación de saldos y validación con los controles presupuestales, la administración debe continuar con las gestiones de seguimiento de confirmaciones internas para conciliar dichos saldos como sana práctica de control.*

...

### **B- Seguimiento carta de gerencia 31 de diciembre de 2022**

	Carta	Asunto	Estado		
			Atendido	En proceso	Se mantiene
1	31 dic 2022	El archivo central presenta considerables debilidades de control	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Del análisis del informe enviado por el ITCR, que abarca del periodo febrero 2021 a febrero 2022 a la Dirección General del Archivo Nacional sobre el desarrollo archivístico del ITCR, (artículos N° 42, inciso j) de la Ley N° 7202 del Sistema Nacional de Archivos y N° 145 de su Reglamento). Es indispensable que la administración proceda a dar solución a estas deficiencias del Archivo Central, a fin de ejercer control sobre la debida conservación y organización de los documentos a la que el ITCR está obligada por ley.</p>					

...

Se extrae de la Carta de Gerencia de TI 2023, el apartado siguiente:

“...

**Observaciones del periodo 2023**

Ref.	Oportunidades de mejora	Nivel de cumplimiento	Impacto	Frecuencia	Categoría de riesgo
A.1	Estructura formal del departamento de TI dentro del organigrama institucional	Cumplimiento parcial bajo	Serio	Frecuente	Elevado
A.2	Implementar el marco de gestión de TI	Cumplimiento parcial bajo	Serio	Frecuente	Elevado
A.3	Informes de Auditoría interna de TI	No cumple	Serio	Frecuente	Elevado
A.4	Evaluaciones de los SLA's con los proveedores actuales de servicios de TI	No cumple	Serio	Frecuente	Elevado
B.1	Priorización del plan de remediación del informe de vulnerabilidades e Informe de Ransomware	Cumplimiento parcial bajo	Serio	Frecuente	Elevado

Ref.	Oportunidades de mejora	Nivel de cumplimiento	Impacto	Frecuencia	Categoría de riesgo
B.2	Informe de revisión de roles y perfiles de usuario	No cumple	Serio	Frecuente	Elevado
B.3	Plan y estrategia de seguridad de la información	Cumplimiento parcial bajo	Serio	Baja	Normal
C.1	Herramienta para la administración integral de riesgos	Cumplimiento parcial bajo	Moderado	Frecuente	Normal
D.1	Servicio de soporte a cliente interno o externo	Cumplimiento parcial bajo	Moderado	Frecuente	Normal
D.2	Diagrama de la integración de los sistemas de información	No cumple	Serio	Frecuente	Elevado

**Seguimiento de observaciones de periodos anteriores**

Ref.	Oportunidades de mejora
F.4	3.a. Desarrollar un plan de continuidad con lo indicado en las recomendaciones.
F.6	3.c. Desarrollar los planes de contingencia, pruebas y recuperación.

...”

Se extrae del informe de oportunidades de mejora de la auditoría de la Liquidación Presupuestaria al 2023, el apartado siguiente:

“ ...

### **Informe de Oportunidades de Mejora**

*A continuación, se presenta un informe de oportunidades de mejora respecto al resultado de nuestra revisión sobre el cumplimiento de la normativa técnica y jurídica aplicable de las políticas y metodologías internas establecidas por el Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR) y el resultado de la liquidación de presupuesto al 31 de diciembre de 2023:*

#### **Hallazgo 1: La Oficina de Planificación del ITCR no tiene un sistema de indicadores integrado con el SIF ni con Presupuesto**

...

#### Oportunidad de Mejora

*Es necesario implementar una interfaz de la herramienta que utiliza la oficina de Planificación del ITCR con el SIF y con el módulo de presupuesto del ITCR, que permita a la Oficina de Planificación obtener los datos que son fuente de los indicadores y que son revelados a la fecha en el informe “Evaluación del PAO al 31 de diciembre de 2023” y son generados por medio de matrices en Excel.*

#### **Hallazgo 2: Sistema de medición por indicadores de gestión en la Oficina de Planificación**

...

#### Oportunidad de Mejora

*Como oportunidad de mejora considerar implementar en el desarrollo de sistemas de información gerencial, mejoras que permitan producir información de alta calidad permanente para la toma de decisiones para la gobernanza del ITCR (Oficina de Planificación Institucional), que permita el mejoramiento de las estrategias actuales de los negocios que brinda a todos los participantes de la población académica relacionados con la eficiencia de los costos respecto a los servicios suministrados, que permitan:*

- a- *Fortalecer el actual modelo de análisis de resultados por Programa alineado al proceso de desarrollo integral de los sistemas de información en los que el ITCR está trabajando.*
- b- *Lograr medir la eficiencia y efectividad de las operaciones transparentado contra los indicadores del mercado académico universitario estatal (la competencia), para lograr oportunidad de los cambios necesarios.*
- c- *Algunas condiciones para considerar como parte del marco de gestión de riesgo, que recomendamos como oportunidades de mejora para que sean observadas en el proceso de mejora continua, los aspectos que a continuación se detallan:*

*I. Sistema de información gerencial para el cumplimiento normativo*

*El sistema de información gerencial de acuerdo con el Reglamento sobre Gobierno Corporativo es el “Conjunto de Sistemas de Información que interactúan entre sí para apoyar suficiente y congruentemente al Órgano de Dirección y a la Alta Gerencia para la toma de decisiones, la administración de los riesgos y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos.”*

*Un sistema de información gerencial requiere que se haya logrado para los procesos críticos de la operación, información oportuna, estructurada e integrada de los siguientes sistemas financieros:*

- *Sistema contable financiero.*
- *Sistema de costos.*
- *Sistema de presupuesto.*
- *Sistema de contabilidad administrativa.*

*Lo anterior permite obtener información:*

- *Cuantificable de calidad en la medición de los procesos críticos operativos que la organización haya definido y esté controlando para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos alineada al marco de gestión de riesgos establecido, evidenciando la madurez de un sistema.*
- *Que controle la eficiencia de los procesos críticos operativos desde la perspectiva de los inputs de costos e ingresos; dicho sistema debe estar interrelacionado con la matriz de identificación de riesgo operativo a nivel de los procesos críticos a ser administrados.*
- *Estructurada necesaria para una gobernanza basada en un marco de gestión de riesgo, siendo el uso de dicha información clave para evidenciar una buena parte de la gestión y cumplimiento del marco regulatorio.*

*II. Sistema de información gerencial alineado al marco de gestión de riesgo para la medición del rendimiento*

*Una vez implementado el inciso anterior, la gestión del rendimiento incluye procedimientos, técnicas y criterios que permiten valorar el desempeño de los colaboradores. Esta gestión permite asegurar que los colaboradores alcancen las metas, que pueden ser personales, como parte de un plan de trabajo, o institucionales, que se relacionan con objetivos estratégicos.*

*La gestión del rendimiento va más allá de solo aplicar una evaluación de desempeño, puesto que la última podría solo considerar aspectos individualizados o que solo alcance a un área, departamento o función, sin que eso necesariamente signifique una evaluación integral de cómo las acciones aportaron a mitigar riesgos o lograr objetivos estratégicos.*

*Este sistema debe permitir que la información sea accesible y esté disponible oportunamente para los tomadores de decisión además que*

*considere reportes sobre riesgos, cumplimiento normativo, desempeño, rendimientos, entre otros.*

*El Apetito de Riesgos (Declaratoria) aprobada por el órgano de dirección y que la misma se asocia con los objetivos estratégicos institucionales, la vinculación y el alineamiento de la Declaratoria con el sistema de información gerencial es relevante para robustecer la gestión del rendimiento a nivel operativo decantado por los procesos críticos.*

*Es posible identificar los riesgos que gestiona cada perfil de colaborador, como parte de su área y según su perfil de puesto, y asociarlos con los riesgos incluidos en la Declaratoria, con lo cual podría utilizarse este insumo en la medición de las actividades de cada colaborador y cómo estas han mitigado efectivamente la exposición al riesgo y el cumplimiento de las metas.*

*Valorar el cumplimiento del apetito de riesgos y metas estratégicas por áreas e incluso por perfil de colaborador, se alinea a un enfoque de gestión de rendimiento, el cual es integral y considera resultados, indicadores y/o reportes que genera el sistema de información gerencial.*

*En consideración de los incisos I y II anteriores, es nuestro criterio que se incluya como un objetivo estratégico alcanzar la robustez del sistema de información gerencial como un proceso de mejora continua, basado en un marco de gestión de riesgo, que permita información de alta calidad para medir en forma individual al personal de la organización en el cumplimiento de sus metas en forma integral descendente, basado en:*

- *Metas cualitativas según plan estratégico*
- *Meta de eficiencia costos e ingresos*
- *Meta de cumplimiento normativo*
- *Metas del cumplimiento del apetito de riesgo*
- *Meta del cumplimiento de los valores*

*Es nuestro criterio que estos riesgos sistémicos requieren mantener el monitoreo actual que permita oportunamente modificar las estrategias, así como continuar con las evaluaciones sobre los límites para gestionar los riesgos críticos, en procura de evitar deterioro en el patrimonio del ITCR.*

### **Hallazgo 3: Informe sobre revisión de roles y accesos a los sistemas de información**

...

#### Oportunidad de Mejora

*Solicitar al DATIC que realice la revisión de accesos al SIVAD y SIF – SAPIENS de forma periódica con el objetivo de mantener los derechos de acceso de los usuarios de acuerdo con los requerimientos de las funciones y procesos de negocio y de manera alineada a los roles y responsabilidades*

*definidos, basándose en los principios de menor privilegio, necesidad de tener y necesidad de conocer.*

*...*

8. Mediante el oficio SCI-436-2024 del 29 de abril de 2024, suscrito por el máster Nelson Ortega Jiménez, coordinador de la Comisión de Planificación y Administración, dirigido a la Ing. María Estrada Sánchez, M.Sc., Rectora, se indicó:

*“La Comisión de Administración y Planificación en reunión No. 1058, del 25 de abril de 2024, conoció el informe de toma física de inventario biológico, los estados financieros auditados, carta de gerencia de sistema de tecnología de información, carta de gerencia, informe de auditoría externa cumplimiento de Normas Técnicas sobre presupuestos públicos y oportunidades de mejora al 31 de diciembre de 2023 del Instituto Tecnológico de Costa Rica, suscrito por la señora Erika Delvo González, encargada de Control de Calidad y Logística de Crowe Horwath CR, S.A., dirigido a la presidencia del Consejo Institucional.*

*El Reglamento para la atención de informes de auditoría y presuntos hechos irregulares en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, indica en su artículo 10:*

***“Artículo 10. Estudio y aprobación de los informes emitidos por Despachos de Auditoría Externa***

*Recibido el informe, éste será analizado por la Comisión permanente que el Consejo Institucional disponga y en el plazo de 10 días hábiles, la misma debe solicitar a la Rectoría analizar su contenido y presentar en el plazo máximo de 20 días hábiles:*

- a. Un plan de acción para atender las recomendaciones que considere viables, el que deberá contener acciones, plazos y responsables de su atención.*
- b. Un informe sobre las recomendaciones consideradas no viables, cuando corresponda, con indicación de los criterios legales, presupuestarios o técnicos que así lo justifican, así como los eventuales riesgos que la institución asume por su no aceptación. “*

*En cumplimiento del Reglamento citado, la Comisión dispuso solicitar a la Rectoría que, analice los informes correspondientes a la Auditoría Externa del período 2023, y presente en 20 días hábiles un plan de acción para atender cada hallazgo consignado en estos. Además, se incorpore un informe sobre las recomendaciones no viables, con indicación de los criterios que lo justifican y de los riesgos que la Institución asume por su no aceptación.*

*...*

9. En la Sesión Ordinaria No. 3363, Artículo 10, del 15 de mayo de 2024, el Consejo Institucional conoció los informes finales de la auditoría externa, específicamente el informe del trabajo para atestiguar con seguridad razonable sobre la elaboración de la Liquidación Presupuestaria 2023, la Carta de Gerencia 2023 y la Carta de Tecnología de Información 2023.
10. Mediante oficio R-629-2024 del 27 de mayo de 2024, suscrito por el máster Ricardo Coy Herrera, en ese momento Rector a.i, dirigido al máster Nelson

Ortega Jiménez, coordinador de la Comisión de Planificación y Administración y al Consejo Institucional, con copia al licenciado José Mauricio Pérez Rosales, auditor interno, a la máster Silvia Watson Araya, vicerrectora de administración, a la máster Evelyn Hernández Solís, directora de la Oficina de Planificación Institucional, a la máster Andrea Cavero Quesada, directora del DATIC, a la doctora Hannia Rodríguez Mora, directora del Departamento de Gestión del Talento Humano y al máster Roy D'Avanzo Navarro, director del Departamento Financiero Contable, se remite Plan de Acción para atender los informes de auditoría externa 2023 y se señala:

“ ...

*IV. Mediante el oficio GTH-306-2024 con fecha del 09 de mayo de 2024 el Departamento de Gestión de Talento Humano para atender las oportunidades de mejora y recomendaciones realizadas en la carta de gerencia de TI 2023, específicamente en el inciso B. Gestión de prácticas de seguridad de la información: B.2. Informe de revisión de roles y perfiles de usuario: Implementar un procedimiento de revisión de accesos, que se integre al proceso de desactivación de cuentas ya existente y ejecutado por GTH. Dicho procedimiento debe comprender la verificación y adecuación de roles para garantizar que estos se encuentren alineados con las necesidades actuales de las personas funcionarias. Además, se deben de documentar las revisiones realizadas.*

*V. El DATIC-502-2024 con fecha 21 de mayo de 2024, presenta la propuesta del plan remedial para las Auditorías Externas correspondientes a Informes en TI 2023.*

*VI. Con el oficio VAD-202-2024 con fecha del 24 de mayo de 2024, se recibe el Plan remedial Auditoría Externa 2023, donde traslada los oficios DFC-346-2024 y DFC-359-2024.*

*VII. Se conocen los planes de acción referidos en el anexo 1 y anexo 2, en el Consejo de Rectoría N° 16-2024, artículo N° 3, del 27 de mayo de 2024.*

**Por tanto:**

*Se remite para el respectivo trámite el Plan de Acción que atiende los Informes de la Auditoría Externa 2023, conocidos en el Consejo de Rectoría N° 16-2024, artículo N° 3, del 27 de mayo de 2024, para atender cada uno de los hallazgos indicados en los informes finales y la Carta de Gerencia al 31 de diciembre 2023 con las observaciones específicas que se realizaron por parte de los Auditores Externos para el periodo 2023.*

*Se adjunta Anexo 1 con el Plan de Acción Carta Gerencia TI y Oportunidades de mejora de Informe de auditoría externa cumplimiento de Normas Técnicas sobre presupuestos públicos N-1-2012-DC-DFOE y los Lineamientos R-DC-117-2022 emitidos por la Contraloría General de la República y el Anexo 2 Plan de Acción Carta de Gerencia ref. DFC-359-2024.*

Periodo de auditorio	Hallazgo Identificado	Estado	Responsable	Acciones a ejecutar	Fecha de finalización	Productos a obtener	Observaciones
CROWE HORWAR D al 31 de diciembre del 2023	A. 1. Estructura formal del departamento de TI dentro del organigrama institucional.	No iniciado	DATIC	<p>para la formalización de la estructura actual del DATIC, en concordancia también con lo dispuesto en el Marco de Gobierno y Gestión de TI del TEC, específicamente en el objetivo de gobierno de Optimización de Recursos y en el objetivo de gestión de Organización de TI.</p> <p>2. Formular, en colaboración con la OPI, los controles necesarios para medir el desempeño, productividad y aprovechamiento de recursos, según la estructura formalizada.</p>	Junio, 2025	<p>1. Estructura de DATIC formalizada.</p> <p>2. Controles necesarios para medir el desempeño, productividad y aprovechamiento de recursos.</p>	La fecha de ejecución debe alinearse también con la hoja de ruta de implementación del MGGTI del TEC pues esto es parte del Objetivo de Gestión de Organización de TI.
CROWE HORWAR D al 31 de diciembre del 2023	A. 2. Implementar el Marco de Gestión de TI	En proceso	CETI	<p>1. Implementar el Plan de Acción para la Implementación del Marco de Gobierno y Gestión de TI del TEC.</p> <p>2. Implementar los proyectos de la hoja de ruta derivada del Plan de Acción para la Implementación del MGGTI del TEC.</p>	Establecido según la hoja de ruta de implementación del MGGTI del TEC.	Proyectos derivados del MGGTI del TEC implementados.	

CROWE HORWAR D al 31 de diciembre del 2023	A. 4. Evaluaciones de los SLA's con los proveedores actuales de servicios de TI	No iniciado	DATIC	<p>1. Revisar, actualizar o realizar los acuerdos de nivel de servicio.</p> <p>2. Establecer los mecanismos para el seguimiento y evaluación del rendimiento de los acuerdos de nivel de servicio.</p>	Diciembre, 2025	<p>1. Acuerdos de nivel de servicios necesarios.</p> <p>2. Mecanismos para el seguimiento y evaluación del rendimiento de los acuerdos de nivel de servicio.</p>	La fecha de ejecución debe alinearse también con la hoja de ruta de implementación del MGGTI del TEC pues esto es parte del Objetivo de Gestión de Diseño de Servicios de TI.
CROWE HORWAR D al 31 de diciembre del 2023	B. 1. Priorización del plan de remediación sobre informe de vulnerabilidades e Informe de Ransomware	No iniciado	DATIC	<p>1. Establecer un plan de acción para la prevención y atención de vulnerabilidades de seguridad de la Información, que detalle los pasos a seguir para evaluar y mitigar de forma efectiva las vulnerabilidades.</p> <p>2. Establecer el cronograma de implementación y los responsables de cada etapa del proceso.</p> <p>3. Establecer los mecanismos de seguimiento para monitorear el progreso y verificar la eficacia de las medidas.</p>	Diciembre, 2024	<p>1. Plan de acción para la prevención y atención de vulnerabilidades de seguridad de la información.</p> <p>2. Cronograma de implementación y asignación de responsabilidades.</p> <p>3. Mecanismos de seguimiento.</p>	
CROWE HORWAR D al 31 de diciembre del 2023	B. 2. Informe de revisión de roles y perfiles de usuario	No iniciado	Departamento de GTH	<p>1. En el módulo de Oficial de seguridad del portal llamado "Operación y Administración del Portal" generar los reportes: Consulta de procesos por usuario y Consulta de Usuarios por proceso.</p> <p>2. En el módulo expediente personal del sistema SAPIENS generar el reporte de funcionarios por puesto</p> <p>3. Revisar que cada funcionario de acuerdo con su puesto tenga los permisos necesarios para realizar sus funciones.</p> <p>4. Brindar los permisos necesarios en el caso de que no los tenga</p> <p>5. Eliminar los permisos en el caso de que ya no los necesite.</p> <p>6. Desarrollar un procedimiento para la revisión periódica de roles y perfiles de usuario.</p>	Junio, 2024	<p>1- Reporte de Procesos por usuario y reporte de usuarios por proceso</p> <p>2- Reporte general de usuarios por puesto.</p> <p>3- Permisos revisados de acuerdo con el puesto</p> <p>4- Otorgar permisos</p> <p>5- Eliminar permisos</p> <p>6- "Procedimientos para eliminación y otorgamiento de permisos según el puesto en el sistema SAPIENS"</p>	
CROWE HORWAR D al 31 de diciembre del 2023	B. 3. Plan y estrategia de seguridad de la información.	No iniciado	DATIC	<p>1. Plantear un plan de seguridad de la información basado en un análisis de riesgos de los recursos de TI.</p> <p>2. Elaborar los mecanismos necesarios para monitorear el cumplimiento y resultados de la aplicación del plan de seguridad, así como su respectiva actualización.</p>	Diciembre, 2025	<p>1. Plan de seguridad de la información.</p> <p>2. Mecanismos para el seguimiento, monitoreo y actualización del plan.</p>	La fecha de ejecución debe alinearse también con la hoja de ruta de implementación del MGGTI del TEC pues esto es parte del Objetivo de Gestión de Seguridad de la Información.

CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	C.1 Herramienta para la administración integral de riesgos	No iniciado	OPI	Hallazgo C.1 Herramienta para la administración integral de riesgos 1. Levantamiento e implementación de los requerimientos para la actualización del SEVRI. 2. Elevar al CETI la necesidad de que se asigne prioridad y recursos presupuestarios para implementar los requerimientos para la actualización del SEVRI	Junio, 2025	1. Sistema SEVRI actualizado	
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	D.1. Servicio de soporte a cliente interno o externo	No iniciado	DATIC	1. Realizar en colaboración con la OPI, un análisis de riesgos para identificar posibles vulnerabilidades que tiene la Institución al no contar con soporte 24/7, o disponibilidad inmediata, por parte del personal de TI. 2. Identificar acciones para atender los riesgos valorados y realizar las gestiones operativas y/o administrativas asociadas a dichas acciones.	Diciembre, 2024	1. Estudio de análisis y valoración de riesgos. 2. Plan de acciones para atender los riesgos identificados.	
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	D.2. Diagrama de la integración de los sistemas de información	No iniciado	DATIC	1. Incorporar en la aplicación del modelo de arquitectura la confección de los diagramas con la integración de los sistemas y módulos, que permita visualizar la forma en que funciona y se integran los sistemas o módulos. 2. Valorar las acciones a la luz de lo establecido en el MGGTI del TEC, específicamente en el Objetivo de Gestión de Arquitectura Empresarial.	Diciembre, 2025	Diagrama de integración de los sistemas de información.	La fecha de ejecución debe alinearse también con la hoja de ruta de implementación del MGGTI del TEC pues esto es parte del Objetivo de Gestión de Arquitectura Empresarial.
<b>Informe de auditoría externa cumplimiento de Normas Técnicas sobre presupuestos públicos N-1-2012-DC-DFOE y los Lineamientos R-DC-117-2022 emitidos por la Contraloría General de la República. Oportunidades de mejora, al 31 de diciembre de 2023</b>							
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	Hallazgo 1: La Oficina de Planificación del ITCR no tiene un sistema de indicadores integrado con el SIF ni con Presupuesto	No iniciado	OPI	1. Analizar la viabilidad de reactivar el sistema SIPAD con la información presupuestaria. 2. Elaborar una propuesta de implementación en los nuevos sistemas de la VAD todo un módulo que integre la Planificación Institucional.	1. Diciembre 2024 2. Junio 2025	1. Informe de viabilidad sistema SIPAD e interfaz Presupuestaria. 2. Propuesta de implementación módulo de Planificación Institucional integrado en los sistemas VAD	
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	Hallazgo 2: Sistema de medición por indicadores de gestión en la Oficina de Planificación	No iniciado	OPI	1. Elaborar una propuesta para que los nuevos sistemas de la VAD se integren al Sistema de Indicadores de Gestión Institucional de la Oficina de Planificación Institucional. 2. Desarrollo del modelo de Inteligencia de Negocios. ME 5.2.4 Implementar al 2026, 1 Modelo de Inteligencia de Negocio para apoyar y retroalimentar la toma de decisiones	1. Junio 2025 2. Diciembre 2026	1. Propuesta de implementación para que los nuevos sistemas de la VAD se integren al Sistema de Indicadores de Gestión Institucional de la Oficina de Planificación Institucional. 2. Implementación del modelo de Inteligencia de Negocios.	
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	Hallazgo 3: Informe sobre revisión de roles y accesos a los sistemas de información Accesos a los sistemas de SIVAD, SIF y SAPIENS.	No iniciado	DATIC	1. Trasladar la oportunidad de mejora de revisión de accesos y perfiles de SIF, SAPIENS y SIVAD a GTH y DFC.	Julio, 2024	Memorandos de traslado de la oportunidad de mejora a los departamentos responsables.	

**Anexo 2**

Auditoría Externa N°	Observación u Oportunidad de Mejora	Acciones por Desarrollar	Producto por Obtener	Fecha de Finalización	Responsable
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023		<i>Acuerdo de Consejo Institucional de la Sesión Ordinaria N°2841, Artículo 7 del 9 de octubre del 2013</i>	Acuerdo de Consejo Institucional de la Sesión Ordinaria N°2841, Artículo 7 del 9 de octubre del 2013	Atendida	Dirección Departamento Financiero Contable

**COMUNICACIÓN DE ACUERDO**

Sesión Ordinaria No. 3369, Artículo 9, del 12 de junio de 2024

Página 16 de 27

Auditoría Externa N°	Observación u Oportunidad de Mejora	Acciones por Desarrollar	Producto por Obtener	Fecha de Finalización	Responsable
	1-Revisión de Cuentas por cobrar a corto y largo plazo	<p><i>Actualización de Directriz para la gestión de cobro para recuperación de préstamos estudiantiles en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, donde se solicitará criterio a la Oficina de Asesoría Legal, en la cual se propondrá un apartado sobre lineamientos de arreglo de pago.</i></p> <p><i>Actualización de Directriz para la gestión de cuentas incobrables de la recuperación de préstamos a estudiantes y derechos de estudio Instituto Tecnológico de Costa Rica, donde se solicitará criterio a la Oficina de Asesoría Legal, sobre dar de baja cuentas que tengan un mayor costo que un beneficio para la institución en su recuperación.</i></p>	Directrices Actualizadas	30 de octubre del 2024	Dirección Departamento Financiero Contable
		<p><i>Solicitud criterios a la Oficina de Asesoría Legal, sobre las actualizaciones de las Directrices, en relación con:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Lineamientos de arreglo de pago.</i></li> <li>• <i>Lineamientos de dar de baja cuentas que tengan un mayor costo que un beneficio para la institución en su recuperación.</i></li> </ul>	<p><i>Criterio Legal sobre las actualizaciones de las Directrices, en relación con:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Lineamientos de arreglo de pago.</i></li> <li>• <i>Lineamientos de dar de baja cuentas que tengan un mayor costo que un beneficio para la institución en su recuperación.</i></li> </ul>	13 de diciembre del 2024	Oficina de Asesoría Legal
		<p><i>Remisión de Directrices para aprobación.</i></p>	Aprobación de Directrices	27 de junio 2025	Consejo Institucional
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	2-Patrimonio	Registros Contables Oportunos.	<p>Directriz N°1 Registro de Transacciones mensuales y de periodos anteriores.</p> <p>Directriz N°7 Cuentas de Patrimonio</p>	Atendida	Dirección Departamento Financiero Contable
		Documento de Aprobación, en atención a las disposiciones sobre la definición de los niveles de autoridad y responsabilidad en el proceso de normalización contable.	<p>Nota de Remisión R-480-2024 "Estados Financieros al 31 de marzo del 2024"</p> <p>Dirigida a la Dirección General de Contabilidad Nacional sobre la aprobación de los Estados Financieros.</p>	Atendida	
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	3-Estado de Cuenta de la Dirección General de la Tributación Directa a una fecha dada.	Solicitud de Estado de Cuenta la Dirección General de Tributación Directa del Ministerio de Hacienda.	Se recibe respuesta por parte de la Dirección General de Tributación Directa (se indica que no es posible generar el Estado de Cuenta).	Atendida	Dirección Departamento Financiero Contable
			Se realiza proceso de revisión de los registros del Impuesto del Valor Agregado a nivel de cobros como de pagos para presentación de Declaración Jurada al Impuesto del Valor Agregado D-104-2		

Auditoría Externa N°	Observación u Oportunidad de Mejora	Acciones por Desarrollar	Producto por Obtener	Fecha de Finalización	Responsable
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	4-Confirmación de Carta de Abogados	Establecer reunión con personas funcionarias de la Oficina de Asesoría Legal, Rectoría y el Departamento Financiero Contable.	Información actualizada de sobre juicios y otras gestiones para análisis de forma trimestral, en atención a la NICSP 19 "Provisiones, Activos Contingentes y Pasivos Contingentes", con el fin de incluirla en el Estado de Notas Contables.	20 de junio del 2024	Dirección Oficina de Asesoría Legal- Dirección Departamento Financiero Contable
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	5-Proceso de Confirmación de Saldos	Solicitud de información en cumplimiento de la directriz CN 005-2010 "Conciliación de las Cuentas Recíprocas entre instituciones públicas y la debida aplicación del devengo".	Solicitudes remitidas a entidades externas solicitando información para conciliación y confirmación de saldos en cuentas recíprocas.  Esta es una actividad permanente del Departamento Financiero Contable en atención del Procedimiento Conciliación y Confirmación de Cuentas Recíprocas.	Atendida	Dirección Departamento Financiero Contable

...”

**11.** La Comisión de Planificación y Administración dictaminó en la reunión No. 1065-2024, celebrada el 06 de junio de 2024, lo siguiente:

**“Resultando que:**

- 1. La Comisión de Planificación y Administración en su reunión No.1058, celebrada el 25 de abril del 2024, mediante audiencia con representantes de la empresa Crowe Horwath CR, S.A, propiamente los señores: máster Graciela Ávila Gamboa, licenciado Fabian Zamora Azofofeifa, licenciado Rodolfo Monge Quesada, licenciada Francinne Sojo Mora y el licenciado Olman Valverde Rojas, conoció los informes de la auditoría externa del periodo 2023, sobre los Estados Financieros, Tecnología de Información y oportunidades de mejora a partir de la auditoría de la Liquidación Presupuestaria 2023; recibidos con fecha 11 de abril del 2024.*
- 2. Mediante oficio SCI-436-2024, con fecha 29 de abril del 2024, se solicitó a la Rectoría que, analice los informes correspondientes a la auditoría externa del período 2023, y presente en 20 días hábiles un plan de acción para atender cada hallazgo consignado en estos. Además, se incorpore un informe sobre las recomendaciones no viables, con indicación de los criterios que lo justifican y de los riesgos que la Institución asume por su no aceptación.*
- 3. En el oficio R-629-2024, con fecha 27 de mayo del 2024, se recibió de parte de la Rectoría el plan de acción para atender las observaciones y oportunidades de mejora señaladas en los informes de la auditoría externa del periodo 2023.*

**Considerando que:**

1. La Rectoría, con el Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicación (DATIC), el Departamento de Gestión de Talento Humano (GTH), el Departamento Financiero Contable (DFC) y la Vicerrectoría de Administración, consolidó y presentó el plan de acción para atender las observaciones y oportunidades de mejora reflejados en los informes finales de la auditoría externa al periodo 2023.
2. Esta Comisión ha analizado y verificado la atención en la propuesta del plan de acción remitido por la Administración, de cada una de las observaciones realizadas por la auditoría externa, sobre los Estados Financieros, Tecnología de Información, así como las oportunidades de mejora producto de la auditoría en la Liquidación Presupuestaria al 2023. No se recibió alguna observación como no viable.
3. Respecto a la observación identificada como A.2. Implementar el Marco de Gestión de TI, en la auditoría de Tecnología de Información al 2023, se conoce un hallazgo similar en la auditoría externa para el periodo 2021 identificado como se detalla a continuación:

HALLAZGOS	DESTINATARIO	RECOMENDACIONES	RIESGO
HALLAZGO 05: INEXISTENCIA DE UN PLAN DE ACCIÓN PARA SUBSANAR O ATENDER LOS HALLAZGOS DE PERIODOS ANTERIORES EN MATERIA DE T.I	Consejo Institucional	Girar instrucciones para que se definan y aprueben planes de acción diferentes para: a. La implementación del marco de gobierno y gestión de tecnologías de información. b. Subsananar o atender las recomendaciones presentadas en los hallazgos de las auditorías externas de los periodos 2015 al 2019. c. Asignar los recursos necesarios para la implementación de los planes establecidos.	ALTO

*El inciso a contiene la recomendación sobre la implementación del marco de gobierno y gestión de TI al igual que la observación A.2 señalada en la auditoría externa del año 2023. Sobre el hallazgo 05 la Administración ha indicado que se requiere de una hoja de ruta priorizada de los proyectos del marco de gobierno de TI para especificar con mayor precisión las fechas en las cuales los hallazgos en cuestión serán atendidos, según los oficios R-455-2024 y DATIC-397-2024, cuyo razonamiento es igual al del plan de acción presentado, donde se indica como plazo: "Establecido según la hoja de ruta de implementación del MGGTI del TEC"*

*Sin embargo, ante la necesidad de establecer acciones, responsables y plazos para atender las recomendaciones conforme lo establece el Reglamento para la atención de informes de auditoría y presuntos hechos irregulares en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, en su Artículo 10, esta Comisión estima un plazo prudencial al 30 de junio de 2026, tomando*

*en cuenta la información recibida en el plan de acción para la implementación del marco de gobierno y gestión de tecnologías de información, en el cual se presenta un cronograma propuesto para establecer la hoja de ruta con las fases de implementación y su seguimiento, de aproximadamente dos años, los cuales podrán ajustarse de acuerdo con el avance observado. En dicho cronograma se valora, entre otros elementos los recursos humanos a asignar, las capacidades de la institución en términos de personal, antes de aprobación, y tiempos requeridos para los debidos procesos, así como las prioridades institucionales.*

4. *En relación con los hallazgos pendientes de atender correspondientes al año 2022 y que fueron señalados por la auditoría externa en sus informes finales al 2023, se ha verificado su estado de avance según se detalla a continuación:*
  - a. *Sobre la Carta de Gerencia 31 de diciembre de 2022, hallazgo 1, asunto: El archivo central presenta considerables debilidades de control. Se cuenta con una prórroga hasta el 28 de junio de 2024, según el acuerdo del Consejo Institucional de la Sesión Ordinaria No. 3348, Artículo 7, del 31 de enero de 2024.*
  - b. *Sobre los hallazgos 3.a. (Desarrollar un plan de continuidad con lo indicado en las recomendaciones.) y 3.c. (Desarrollar los planes de contingencia, pruebas y recuperación.), pendientes de la Carta de Gerencia de TI 2022, están sujetos a la priorización de proyectos formulados para la implementación Marco de Gobierno y Gestión de TI (MGGTI) del TEC, propuesto al 30 de junio 2024, según los oficios R-1106-2023 y DATIC-662-2023.*
5. *En cuanto al plan de acción propuesto para atender las observaciones sobre los Estados Financieros al 2023, se señalan algunas como atendidas, cuyo responsable es Departamento Financiero Contable, las cuales, esta Comisión estima necesario encomendar a la Auditoría Interna la verificación del estado y cumplimiento de dichas acciones; según el anexo 2 adjunto al oficio R-629-2024.*

**Se dictamina:**

- a. *Recomendar al pleno del Consejo Institucional que apruebe el plan de acción para atender de cada una de las observaciones realizadas por la auditoría externa, sobre los Estados Financieros y Tecnología de Información al 2023, así como las oportunidades de mejora sobre la Liquidación Presupuestaria 2023, conforme propone la Rectoría en el oficio R-629-2024 y el plazo propuesto en la observación A.2. Implementar el Marco de Gestión de TI, al 30 de junio de 2026.*
- b. *En caso de acoger el presente dictamen, solicite a la Rectoría la incorporación del plan de acción en el "Sistema de Implementación de Recomendaciones (SIR)" con las evidencias respectivas, así mismo, solicite a la Auditoría Interna el seguimiento de dicho plan de acción e informar al Consejo Institucional el avance respectivo.*

- c. Los hallazgos pendientes de atender correspondientes al año 2022 y que fueron señalados por la auditoría externa en sus informes finales al 2023, mantengan su estado en proceso, hasta el cumplimiento de la fecha prorrogada:

Hallazgo	Fecha de prórroga
Hallazgo 1: El archivo central presenta considerables debilidades de control.	28 de junio de 2024. Sesión Ordinaria No. 3348, Artículo 7, del 31 de enero de 2024.
Hallazgo 3.a.: Desarrollar un plan de continuidad con lo indicado en las recomendaciones.	30 de junio 2024. Oficios R-1106-2023 y DATIC-662-2023.
Hallazgo 3.c.: Desarrollar los planes de contingencia, pruebas y recuperación.	30 de junio 2024. Oficios R-1106-2023 y DATIC-662-2023.

- d. Solicite a la Auditoría Interna la verificación del estado de las acciones que se señalan como atendidas en el plan de acciones para las observaciones realizadas en la auditoría de los Estados Financieros al 2023, según el anexo 2 adjunto al oficio R-629-2024:

Observación	Acciones	Producto
1-Revisión de Cuentas por cobrar a corto y largo plazo	Con respecto a las cuentas por cobrar de Derechos de Estudios se atiende y se cumple con el Acuerdo de Consejo Institucional de la Sesión Ordinaria N°2841 Artículo 7 del 9 de octubre del 2013.	Acuerdo de Consejo Institucional de la Sesión Ordinaria N°2841 Artículo 7 del 9 de octubre del 2013. Lineamientos para la gestión de cobro de las cuentas por cobrar por derechos de estudio.
2-Patrimonio	Registros Contables Oportunos.	Diretriz N°1 Registro de Transacciones mensuales y de periodos anteriores. Diretriz N°7 Cuentas de Patrimonio.
	Documento de Aprobación, en atención a las disposiciones sobre la definición de los niveles de autoridad y responsabilidad en el proceso de normalización contable.	Nota de Remisión R-480-2024 "Estados Financieros al 31 de marzo del 2024" Dirigida a la Dirección General de Contabilidad Nacional sobre la aprobación de los Estados Financieros.
3-Estado de Cuenta de la Dirección General de la Tributación Directa a una fecha dada.	Solicitud de Estado de Cuenta la Dirección General de Tributación Directa del Ministerio de Hacienda.	Se recibe respuesta por parte de la Dirección General de Tributación Directa (se indica que no es posible generar el Estado de Cuenta).
		Se realiza proceso de revisión de los registros del Impuesto del Valor Agregado a nivel de cobros como de pagos para presentación de Declaración Jurada al Impuesto del Valor Agregado D-104-2
5-Proceso de Confirmación de Saldos	Solicitud de información en cumplimiento de la directriz CN 005-2010 "Conciliación de las Cuentas Recíprocas entre instituciones públicas y la debida aplicación del devengo".	Solicitudes remitidas a entidades externas solicitando información para conciliación y confirmación de saldos en cuentas recíprocas.  Esta es una actividad permanente del Departamento Financiero Contable en atención del Procedimiento Conciliación y

		Confirmación de Cuentas Recíprocas.
--	--	-------------------------------------

**CONSIDERANDO QUE:**

1. La Comisión de Planificación y Administración ha revisado y analizado el contenido del plan de acción presentado por la Rectoría para atender las observaciones y oportunidades de mejora señaladas por la auditoría externa en los informes finales del periodo 2023 y recomienda a este órgano la aprobación e instrucción a la Administración para que lo implemente. Asimismo, que solicite a la Auditoría Interna llevar a cabo el seguimiento de dicho plan e informar a este órgano sobre el avance respectivo.
2. Se acoge en todos sus extremos el dictamen emitido por la Comisión de Planificación y Administración en el tema de cita; por cuanto se comparten los razonamientos que lo sustentan y la imperiosa necesidad de mejorar los procesos institucionales.

**SE ACUERDA:**

- a. Aprobar el siguiente plan de acción para atender las observaciones realizadas en la auditoría externa de los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2023:

Auditoría Externa	Observación u Oportunidad de Mejora	Acciones por Desarrollar	Producto por Obtener	Fecha de Finalización	Responsable
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	1-Revisión de Cuentas por cobrar a corto y largo plazo	Actualización de Directriz para la gestión de cobro para recuperación de préstamos estudiantiles en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, donde se solicitará criterio a la Oficina de Asesoría Legal, en la cual se propondrá un apartado sobre lineamientos de arreglo de pago.	Directrices Actualizadas	30 de octubre del 2024	Dirección Departamento Financiero Contable
		Actualización de Directriz para la gestión de cuentas incobrables de la recuperación de préstamos a estudiantes y derechos de estudio Instituto Tecnológico de Costa Rica, donde se solicitará criterio a la Oficina de Asesoría Legal, sobre dar de baja cuentas que tengan un mayor costo que un beneficio para la institución en su recuperación.			
		Solicitud criterios a la Oficina de Asesoría Legal, sobre las actualizaciones de las Directrices, en relación con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lineamientos de arreglo de pago.</li> <li>• Lineamientos de dar de baja cuentas que tengan un mayor costo que un beneficio para la institución en su recuperación.</li> </ul>	Criterio Legal sobre las actualizaciones de las Directrices, en relación con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lineamientos de arreglo de pago.</li> <li>• Lineamientos de dar de baja cuentas que tengan un mayor costo que un beneficio para la institución en su recuperación.</li> </ul>	13 de diciembre del 2024	Oficina de Asesoría Legal

**COMUNICACIÓN DE ACUERDO**

Sesión Ordinaria No. 3369, Artículo 9, del 12 de junio de 2024

Página 22 de 27

Auditoría Externa	Observación u Oportunidad de Mejora	Acciones por Desarrollar	Producto por Obtener	Fecha de Finalización	Responsable
		Remisión de Directrices para aprobación.	Aprobación de Directrices	27 de junio 2025	Consejo Institucional
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	4- Confirmación de Carta de Abogados	Establecer reunión con personas funcionarias de la Oficina de Asesoría Legal, Rectoría y el Departamento Financiero Contable.	Información actualizada de sobre juicios y otras gestiones para análisis de forma trimestral, en atención a la NICSP 19 "Provisiones, Activos Contingentes y Pasivos Contingentes", con el fin de incluirla en el Estado de Notas Contables.	20 de junio del 2024	Dirección Oficina de Asesoría Legal- Dirección Departamento Financiero Contable

b. Aprobar el siguiente plan de acción para atender las observaciones realizadas en la auditoría externa de Tecnología de Información al 31 de diciembre del 2023:

Periodo de auditoría	Hallazgo Identificado	Responsable	Acciones a ejecutar	Fecha de finalización	Productos a obtener	Observaciones
Carta de tecnología de información, al 31 de diciembre de 2023						
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	A.1. Estructura formal del departamento de TI dentro del organigrama institucional.	DATIC	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar nuevamente las gestiones respectivas para la formalización de la estructura actual del DATIC, en concordancia también con lo dispuesto en el Marco de Gobierno y Gestión de TI del TEC, específicamente en el objetivo de gobierno de Optimización de Recursos y en el objetivo de gestión de Organización de TI.</li> <li>Formular, en colaboración con la OPI, los controles necesarios para medir el desempeño, productividad y aprovechamiento de recursos, según la estructura formalizada.</li> </ol>	Junio, 2025	<ol style="list-style-type: none"> <li>Estructura de DATIC formalizada.</li> <li>Controles necesarios para medir el desempeño, productividad y aprovechamiento de recursos.</li> </ol>	La fecha de ejecución debe alinearse también con la hoja de ruta de implementación del MGGTI del TEC pues esto es parte del Objetivo de Gestión de Organización de TI.
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	A.2. Implementar el Marco de Gestión de TI	CETI	<ol style="list-style-type: none"> <li>Implementar el Plan de Acción para la Implementación del Marco de Gobierno y Gestión de TI del TEC.</li> <li>Implementar los proyectos de la hoja de ruta derivada del Plan de Acción para la Implementación del MGGTI del TEC.</li> </ol>	30 de junio del 2026	Proyectos derivados del MGGTI del TEC implementados.	La fecha de ejecución debe alinearse con la hoja de ruta de implementación del MGGTI del TEC

**COMUNICACIÓN DE ACUERDO**

Sesión Ordinaria No. 3369, Artículo 9, del 12 de junio de 2024

Página 23 de 27

CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	A.3. Informes de Auditoría interna de TI	DATIC	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer los controles internos necesarios para las autoevaluaciones y revisiones para proporcionar seguridad y razonabilidad de las operaciones eficientes y efectivas.</li> <li>2. Formular los mecanismos necesarios para la aplicación, revisión y actualización de los controles establecidos.</li> </ol>	Diciembre, 2025	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controles internos.</li> <li>2. Mecanismos para la aplicación, revisión y actualización de los controles.</li> </ol>	La fecha de ejecución debe alinearse también con la hoja de ruta de implementación del MGGTI del TEC pues esto es parte del Objetivo de Gestión de Control Interno.
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	A.4. Evaluaciones de los SLA's con los proveedores actuales de servicios de TI	DATIC	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar, actualizar o realizar los acuerdos de nivel de servicio.</li> <li>2. Establecer los mecanismos para el seguimiento y evaluación del rendimiento de los acuerdos de nivel de servicio.</li> </ol>	Diciembre, 2025	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acuerdos de nivel de servicios necesarios.</li> <li>2. Mecanismos para el seguimiento y evaluación del rendimiento de los acuerdos de nivel de servicio.</li> </ol>	La fecha de ejecución debe alinearse también con la hoja de ruta de implementación del MGGTI del TEC pues esto es parte del Objetivo de Gestión de Diseño de Servicios de TI.
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	B.1. Priorización del plan de remediación sobre informe de vulnerabilidades e Informe de Ransomware	DATIC	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer un plan de acción para la prevención y atención de vulnerabilidades de seguridad de la Información, que detalle los pasos a seguir para evaluar y mitigar de forma efectiva las vulnerabilidades.</li> <li>2. Establecer el cronograma de implementación y los responsables de cada etapa del proceso.</li> <li>3. Establecer los mecanismos de seguimiento para monitorear el progreso y verificar la eficacia de las medidas.</li> </ol>	Diciembre, 2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de acción para la prevención y atención de vulnerabilidades de seguridad de la información.</li> <li>2. Cronograma de implementación y asignación de responsabilidades.</li> <li>3. Mecanismos de seguimiento.</li> </ol>	
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	B.2. Informe de revisión de roles y perfiles de usuario	Departamento de GTH	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el módulo de Oficial de seguridad del portal llamado "Operación y Administración del Portal" generar los reportes: Consulta de procesos por usuario y Consulta de Usuarios por proceso.</li> <li>2. En el módulo expediente personal del sistema SAPIENS generar el reporte de funcionarios por puesto.</li> <li>3. Revisar que cada funcionario de acuerdo con su puesto tenga los permisos necesarios para realizar sus funciones.</li> <li>4. Brindar los permisos necesarios en el caso de que no los tenga.</li> <li>5. Eliminar los permisos en el caso de que ya no los necesite.</li> <li>6. Desarrollar un procedimiento para la revisión periódica de roles y perfiles de usuario.</li> </ol>	Junio, 2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Reporte de Procesos por usuario y reporte de usuarios por proceso</li> <li>2- Reporte general de usuarios por puesto.</li> <li>3- Permisos revisados de acuerdo con el puesto</li> <li>4- Otorgar permisos</li> <li>5- Eliminar permisos</li> <li>6- "Procedimientos para eliminación y otorgamiento de permisos según el puesto en el sistema SAPIENS"</li> </ol>	

**COMUNICACIÓN DE ACUERDO**

Sesión Ordinaria No. 3369, Artículo 9, del 12 de junio de 2024

Página 24 de 27

CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	B.3. Plan y estrategia de seguridad de la información.	DATIC	<ol style="list-style-type: none"> <li>Plantear un plan de seguridad de la información basado en un análisis de riesgos de los recursos de TI.</li> <li>Elaborar los mecanismos necesarios para monitorear el cumplimiento y resultados de la aplicación del plan de seguridad, así como su respectiva actualización.</li> </ol>	Diciembre, 2025	<ol style="list-style-type: none"> <li>Plan de seguridad de la información.</li> <li>Mecanismos para el seguimiento, monitoreo y actualización del plan.</li> </ol>	La fecha de ejecución debe alinearse también con la hoja de ruta de implementación del MGGTI del TEC pues esto es parte del Objetivo de Gestión de Seguridad de la Información.
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	C.1 Herramienta para la administración integral de riesgos	OPI	<p>Hallazgo C.1 Herramienta para la administración integral de riesgos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Levantamiento e implementación de los requerimientos para la actualización del SEVRI.</li> <li>Elevar al CETI la necesidad de que se asigne prioridad y recursos presupuestarios para implementar los requerimientos para la actualización del SEVRI</li> </ol>	Junio, 2025	1. Sistema SEVRI actualizado	
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	D.1. Servicio de soporte a cliente interno o externo	DATIC	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar en colaboración con la OPI, un análisis de riesgos para identificar posibles vulnerabilidades que tiene la Institución al no contar con soporte 24/7, o disponibilidad inmediata, por parte del personal de TI.</li> <li>Identificar acciones para atender los riesgos valorados y realizar las gestiones operativas y/o administrativas asociadas a dichas acciones.</li> </ol>	Diciembre, 2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>Estudio de análisis y valoración de riesgos.</li> <li>Plan de acciones para atender los riesgos identificados.</li> </ol>	
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	D.2. Diagrama de la integración de los sistemas de información	DATIC	<ol style="list-style-type: none"> <li>Incorporar en la aplicación del modelo de arquitectura la confección de los diagramas con la integración de los sistemas y módulos, que permita visualizar la forma en que funciona y se integran los sistemas o módulos.</li> <li>Valorar las acciones a la luz de lo establecido en el MGGTI del TEC, específicamente en el Objetivo de Gestión de Arquitectura Empresarial.</li> </ol>	Diciembre, 2025	Diagrama de integración de los sistemas de información.	La fecha de ejecución debe alinearse también con la hoja de ruta de implementación del MGGTI del TEC pues esto es parte del Objetivo de Gestión de Arquitectura Empresarial.

- c. Aprobar el siguiente plan de acción para atender las oportunidades de mejora realizadas en la auditoría externa de la Liquidación Presupuestaria al 31 de diciembre del 2023:

**COMUNICACIÓN DE ACUERDO**

Sesión Ordinaria No. 3369, Artículo 9, del 12 de junio de 2024

Página 25 de 27

Periodo de auditoría	Hallazgo Identificado	Responsable	Acciones a ejecutar	Fecha de finalización	Productos a obtener	Observaciones
Informe de auditoría externa cumplimiento de Normas Técnicas sobre presupuestos públicos N-1-2012-DC-DFOE y los Lineamientos R-DC-117-2022 emitidos por la Contraloría General de la República. Oportunidades de mejora, al 31 de diciembre de 2023						
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	Hallazgo 1: La Oficina de Planificación del ITCR no tiene un sistema de indicadores integrado con el SIF ni con Presupuesto	OPI	1. Analizar la viabilidad de reactivar el sistema SIPAO con la información presupuestaria. 2. Elaborar una propuesta de implementación en los nuevos sistemas de la VAD todo un módulo que integre la Planificación Institucional.	1. Diciembre 2024 2. Junio 2025	1. Informe de viabilidad sistema SIPAO e interfaz Presupuestaria. 2. Propuesta de implementación módulo de Planificación Institucional integrado en los sistemas VAD	
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	Hallazgo 2: Sistema de medición por indicadores de gestión en la Oficina de Planificación	OPI	1. Elaborar una propuesta para que los nuevos sistemas de la VAD se integren al Sistema de Indicadores de Gestión Institucional de la Oficina de Planificación Institucional. 2. Desarrollo del modelo de Inteligencia de Negocios. ME.5.2.4 Implementar al 2026, 1 Modelo de Inteligencia de Negocio para apoyar y retroalimentar la toma de decisiones	1. Junio 2025 2. Diciembre 2026	1. Propuesta de implementación para que los nuevos sistemas de la VAD se integren al Sistema de Indicadores de Gestión Institucional de la Oficina de Planificación Institucional. 2. Implementación del modelo de Inteligencia de Negocios.	
CROWE HORWARD al 31 de diciembre del 2023	Hallazgo 3: Informe sobre revisión de roles y accesos a los sistemas de información Accesos a los sistemas de SIVAD, SIF y SAPIENS.	DATIC	1. Trasladar la oportunidad de mejora de revisión de accesos y perfiles de SIF, SAPIENS y SIVAD a GTH y DFC.	Julio, 2024	Memorandos de traslado de la oportunidad de mejora a los departamentos responsables.	

- d. Solicitar a la Rectoría que encargue la incorporación de los planes de acción aprobados en este acto en el “Sistema de Implementación de Recomendaciones (SIR)”, así como las respectivas evidencias que, para todos los casos, respaldan la atención de las acciones.
- e. Solicitar a la Auditoría Interna la verificación del estado de las acciones que se señalan como atendidas sobre las observaciones de la auditoría externa en las partidas de los Estados Financieros al 2023, según el anexo 2 adjunto al oficio R-629-2024:

Observación	Acciones	Producto
1-Revisión de Cuentas por	Con respecto a las cuentas por cobrar de Derechos de	Acuerdo de Consejo Institucional de la Sesión Ordinaria N°2841 Artículo 7 del 9

cobrar a corto y largo plazo	Estudios se atiende y se cumple con el Acuerdo de Consejo Institucional de la Sesión Ordinaria N°2841 Artículo 7 del 9 de octubre del 2013	de octubre del 2013. Lineamientos para la gestión de cobro de las cuentas por cobrar por derechos de estudio
2-Patrimonio	Registros Contables Oportunos.	Directriz N°1 Registro de Transacciones mensuales y de períodos anteriores. Directriz N°7 Cuentas de Patrimonio
	Documento de Aprobación, en atención a las disposiciones sobre la definición de los niveles de autoridad y responsabilidad en el proceso de normalización contable.	Nota de Remisión R-480-2024 “Estados Financieros al 31 de marzo del 2024” Dirigida a la Dirección General de Contabilidad Nacional sobre la aprobación de los Estados Financieros.
3-Estado de Cuenta de la Dirección General de la Tributación Directa a una fecha dada.	Solicitud de Estado de Cuenta la Dirección General de Tributación Directa del Ministerio de Hacienda.	Se recibe respuesta por parte de la Dirección General de Tributación Directa (se indica que no es posible generar el Estado de Cuenta).
		Se realiza proceso de revisión de los registros del Impuesto del Valor Agregado a nivel de cobros como de pagos para presentación de Declaración Jurada al Impuesto del Valor Agregado D-104-2
5-Proceso de Confirmación de Saldos	Solicitud de información en cumplimiento de la directriz CN 005-2010 “Conciliación de las Cuentas Recíprocas entre instituciones públicas y la debida aplicación del devengo”.	Solicitudes remitidas a entidades externas solicitando información para conciliación y confirmación de saldos en cuentas recíprocas. Esta es una actividad permanente del Departamento Financiero Contable en atención del Procedimiento Conciliación y Confirmación de Cuentas Recíprocas.

- f. Solicitar a la Auditoría Interna llevar a cabo el seguimiento de los planes aprobados en este acto, así como la verificación del estado y cumplimiento de las acciones que se indican atendidas, e informar al respecto a este Consejo Institucional.
- g. Mantener la fecha de prórroga sobre los hallazgos pendientes de atender correspondientes al año 2022 y que fueron señalados por la auditoría externa en sus informes finales al 2023, según se detalla a continuación:

Hallazgo	Fecha de prórroga
Hallazgo 1: El archivo central presenta considerables debilidades de control	<u>28 de junio de 2024</u> . Sesión Ordinaria No. 3348, Artículo 7, del 31 de enero de 2024.
Hallazgo 3.a.: Desarrollar un plan de continuidad con lo indicado en las recomendaciones.	<u>30 de junio 2024</u> . Oficios R-1106-2023 y DATIC-662-2023.
Hallazgo 3.c.: Desarrollar los planes de contingencia, pruebas y recuperación.	<u>30 de junio 2024</u> . Oficios R-1106-2023 y DATIC-662-2023.

- h.** Indicar que, contra este acuerdo podrá interponerse recurso de revocatoria ante este Consejo o de apelación ante la Asamblea Institucional Representativa, en el plazo máximo de cinco días hábiles, o los extraordinarios de aclaración o adición, en el plazo de diez días hábiles, ambos posteriores a la notificación del acuerdo. Por así haberlo establecido la Asamblea Institucional Representativa, es potestativo del recurrente interponer ambos recursos o uno solo de ellos, sin que puedan las autoridades recurridas desestimar o rechazar un recurso, porque el recurrente no haya interpuesto el recurso previo.

**ACUERDO FIRME**

**Palabras clave: *Plan – acción – Auditoría – Externa – hallazgo***

MAG/zrc

**cc:** *MAE. Silvia Elena Watson Araya, vicerrectora, Vicerrectoría de Administración*  
*M.G.P. Andrea Cavero Quesada, directora, Departamento de Administración de Tecnología de Información y Comunicaciones*  
*Lic. Danilo May Cantillano, director, Oficina de Asesoría Legal*  
*MBA. Evelyn Hernández Solís, directora, Oficina de Planificación Institucional*  
*Dra. Hannia Rodríguez Mora, directora, Departamento de Gestión del Talento Humano*  
*MAE. Roy D'Avanzo Navarro, director, Departamento Financiero Contable*  
*Ing. María Estrada Sánchez, M.Sc., coordinadora, Comité Estratégico de Tecnologías de Información (CETI)*