



AUDITORIA INTERNA

Al contestar refiérase
Al oficio No. MIVAH-AI-062-2015

San José, 28 de mayo de 2015

Señor
Rosendo Pujol M.
Ministro

Miriam
DESP, MINISTERIAL

28 MAY 2015

15:29:09

Asunto: Presentación "*Estudios Telefonía Fija*"

Estimado señor:

Aprovecho la oportunidad para saludarlo. En cumplimiento con el Plan Anual de Labores del 2015, me permito remitir el informe con los resultados del estudio de control interno del asunto de referencia.

El estudio fue presentado al señor Humberto Camacho H, Jefe del Departamento de Servicios Generales el día 18 de mayo del 2015, se le otorgaron cinco días para que realiza cualquier observación al borrador del informe. Una vez transcurrido dicho plazo se remite el informe para que se pongan en práctica las recomendaciones

Para lo que corresponda, se transcriben los dos artículos (36 y 37) de la Ley General de Control Interno

Artículo 36.—**Informes dirigidos a los titulares subordinados.** Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

- a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.
- b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por



AUDITORIA INTERNA

la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.

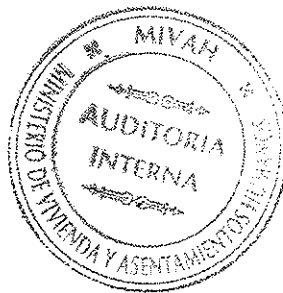
- c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

Artículo 37.—Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.

Con la mayor estima y consideración,

Original }
Firmado } *Adolfo Rojas Carrera*

Adolfo Rojas Carrera
Auditor General



C: Digital Sra. Grettel Vega Directora Administrativa Financiera
Digital Sr. Humberto Camacho H. Jefe Departamento Servicios Generales
Archivo

UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

**Estudio sobre el control del sistema de telefonía fija institucional.
AO-OP-FI-001-2015**

Informe Ejecutivo

AI-062-2015

San José, 28 de mayo de 2015.

Antecedentes

Origen: A efectos de cumplir con el Plan Anual de Labores 2015, la Auditoría realizó un estudio sobre el control del sistema de telefonía fija institucional del Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH).

Objetivo: Como objetivo general se definió *“Estudiar el control interno sobre el uso del teléfono fijo en el MIVAH”*.

Alcance: El alcance del estudio evaluó las operaciones efectuadas en el 2014, ampliando en caso de ser requerido.

El MIVAH cuenta actualmente con una tecnología digital en el manejo de su sistema de telefonía fija, es así como *“... la tecnología de vos IP, es un grupo de recursos que hacen posible que la señal de voz viaje a través de Internet empleando protocolos IP (Protocolo de Internet). Esto significa que se envía la señal de voz en forma digital, en paquetes de datos, en lugar de enviarla en forma análoga a través de circuitos utilizables sólo por telefonía convencional”*¹. (El resaltado no forma parte del original).

Del estudio realizado se obtuvieron los siguientes resultados:

1. Sobre el Reglamento de control en el uso de la telefonía fija.

La Unidad de Auditoría Interna (UAI) no logro evidenciar de la existencia de un reglamento que regule el tema de uso de la telefonía fija.

Nos indica el Jefe del Departamento de Servicios Generales² que actualmente hacen un análisis mensual del consumo de cada línea telefónica (extensión) y en caso de que el costo supere los ¢5.000 (cinco mil colones) se procede a emitir oficios a funcionario involucrado para que explique los motivos del consumo respectivo. Esta situación no

¹ Oficio TIC-015-2015 de fecha 18 de marzo del 2015.

² Oficio DSG-0050-2015 de fecha 18 de marzo del 2015



UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

**Estudio sobre el control del sistema de telefonía fija institucional.
AO-OP-FI-001-2015**

conlleva ningún tipo de llamada de atención o amonestación. La actuación del Jefe de Servicios Generales, aun cuando es una medida de control, no tiene ningún sustento ni repercusión de tipo legal. Situación que se debe a la ausencia de un Reglamento³.

Es importante indicar lo que señala las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) en su apartado 4.1 Actividades de control: **“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad. El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante”**⁴. (El resaltado no forma parte del original)

Mediante el oficio AI-033-2015 del 11 de marzo del 2015, la UAI se le consulto al Jefe del Departamento de Servicios Generales el motivo por el cual no existe un reglamento, debidamente documentado y oficializado, para el control de uso del sistema de telefonía fija en el MIVAH.

Con oficio DSG-0050-2015 de fecha 18 de marzo del 2015, el Jefe del Departamento de Servicios Generales nos comunica que no existe ningún reglamento, se trabajo en la elaboración de ***“... un borrador del reglamento, que regule el tema de cita adjunto. Dicho reglamento se paso para que los compañeros del TIC le hagan sus observaciones, antes de ser elevado a la Dirección Administrativa Financiera, para que se siga el procedimiento de oficialización y comunicación del mismo.”*** (El resaltado no forma parte del original).

³ Un Reglamento es un conjunto ordenado de reglas o preceptos dictados por la autoridad competente para la ejecución de una ley, para el funcionamiento de una corporación, de un servicio o de cualquier actividad.

⁴ Aprobados mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009 y publicado en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero, 2009.



UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

**Estudio sobre el control del sistema de telefonía fija institucional.
AO-OP-FI-001-2015**

Ante esta situación el principal efecto que tiene la ausencia de un reglamento, lo cual complementaría el mecanismo que emplea la administración para controlar el uso de la herramienta de trabajo como lo es el teléfono fijo, ya sea en llamadas hacia fuera del MIVAH, como en llamadas al interno de las oficinas del Ministerio.

2. Sobre el sistema de telefonía fija del MIVAH.

Actualmente, la tecnología que se emplea en el MIVAH para el servicio de telefonía fija es el **“... VoIP que está integrado por una serie de equipos de comunicación (enrutadores, servidores, líneas de comunicación y software específicos)...”⁵**.

Al respecto la UAI le consulto al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación (D.TIC) sobre la posibilidad de que pudieran establecer controles para evitar un uso inapropiado en el empleo de la telefonía fija por parte de los funcionarios del MIVAH⁶.

Al respecto mediante oficio TIC-015-2015 de fecha 18 de marzo del 2015, nos indican que **“... al momento de la configuración del aparato telefónico (asignación del número y enlace al usuario) pudiéndose limitar (entiéndase no permitir) el acceso a llamadas de marcación directa, celular o internacional a los aparatos en específico.”**

Adicionalmente, nos comenta el D.TIC que para **“... la solución IP con que cuenta el MIVAH no es posible “cortar” las llamadas según duración, puesto que estas funcionalidades no son provistas por el fabricante considerando que la red viaja todo tipo de información en paquetes de datos, no solo voz.** (El resaltado no forma parte del original).

Considera la UAI basados en consultas realizadas sobre telefonía IP, que actualmente existen en el mercado, diferentes componentes que pueden complementar la herramienta con que cuenta el MIVAH y que pudieran coadyuvar en el control del empleo del sistema de telefonía fija del Ministerio; volviéndolo más eficiente.

⁵ Según oficio TIC-015-2015 de fecha 18 de marzo del 2015.

⁶ Mediante oficio UAI-034-2015 de fecha 11 de marzo del 2015.

UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

**Estudio sobre el control del sistema de telefonía fija institucional.
AO-OP-FI-001-2015**

Partiendo de lo anteriormente señalado, considera esta UAI recomendar lo siguiente:

Al Jefe del Departamento de Servicios Generales.

1. Establecer un plazo para que el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación devuelva el borrador del Reglamento con sus observaciones. **Ver punto 1. A más tardar el 15 de junio del 2015.**
2. Finalizar y trasladar para su aprobación el Reglamento para el Control en el Uso de la Telefonía Fija; previo debe de analizarse el documento borrador con las observaciones realizadas por el Departamento TIC. **Ver punto 1. A más tardar el 30 de junio del 2015.**

A la Directora Administrativa – Financiera

3. Aprobar y comunicar a los funcionarios del MIVAH el Reglamento para el Control en el Uso de la Telefonía Fija. Una vez comunicado formalmente a los funcionarios, solicitar al D. TIC ponerlo en INTRANET. **Ver punto 1. A más tardar el 15 de julio del 2015.**
4. Solicitar al Departamento TIC realizar un estudio de la central telefónica con que cuenta el MIVAH, para conocer el costo de las herramientas que pueden ser acopladas de forma tal, que permitan controles adicionales, eficientes en el uso y empleo del sistema de telefonía fija por parte de los funcionarios del MIVAH. **Ver punto 2. A más tardar el 31 de julio de 2015.**