

MS-AI-524-2022

25 de octubre de 2022

Licenciada
Carolina Gallo Chaves
Viceministra de Salud
Despacho de la Ministra

ASUNTO:	REMISIÓN INFORME MS-AI-523-2022
----------------	--

Estimada señora:

Me permito remitirle el informe MS-AI-523-2022, preparado por la Unidad de Auditoría de Tecnologías de la Información, el cual contiene los resultados de la Auditoría de carácter especial sobre el Portal web Institucional.

Con el propósito de fortalecer el sistema de control interno, considera esta Auditoría Interna que la Institución debe mantener actualizado el portal web a través de un equipo multidisciplinario que le permita al administrador de la página contar con la información óptima en el tiempo oportuno.

Sobre el seguimiento de recomendaciones se debe tener presente lo señalado en la Ley N.º 8292, denominada Ley General de Control Interno, específicamente en los artículos 36, 38 y 39, así como en la resolución del Ente Contralor R-DC-64-2014 "Normas Generales de Auditoría para el Sector Público" que señala en la norma 206. Seguimiento lo siguiente:

"02. La Administración es responsable tanto de la acción correctiva como de implementar y dar seguimiento a las disposiciones y recomendaciones de manera oportuna y efectiva, por lo que deberá establecer políticas, procedimientos y sistemas para comprobar las acciones llevadas a cabo para asegurar el correcto y oportuno cumplimiento. Las auditorías internas deberán verificar el cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que otras organizaciones de auditoría hayan dirigido a la entidad u órgano de su competencia institucional."

Por lo anterior, se le recuerda que cuenta con 10 días hábiles a partir del recibido de este informe, para elaborar el 'Plan de Acción' sobre la implementación de las recomendaciones y remitirlo a través del Sistema a esta Dirección para su aprobación.

De usted con atentos saludos.

AUDITORÍA INTERNA

MSc. Bernardita Irola Bonilla
AUDITORA INTERNA

CC. *Dra. Melissa Ramírez Rojas, Directora General de Salud*
Lic. Edgar Morales González, Director Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación
MCl. Petronila Mairena Traña, Jefe de la Unidad de Gestión de Servicios
Dra. Andrea Garita Castro, Directora de Planificación
Licda. Natalia Chaves Céspedes, Jefe de la Unidad de Comunicación

LCZ/MCR/BIB

REMISIÓN INFORME MS-AI-523-2022
Auditoría de carácter especial sobre el Portal web Institucional

Tabla de Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	4
1. INTRODUCCIÓN	6
1.1. Origen de la auditoría.....	6
1.2. Objetivo general	6
1.3. Alcance de la Auditoría	6
1.4. Generalidad de la auditoría	6
1.5. Normativa técnica aplicable	10
1.6. Ley de Control Interno.....	10
1.7. Comunicación de resultados	10
2. RESULTADOS.....	13
2.1. Valoración del riesgo del proceso del portal web	13
2.2. Publicación de los informes de gestión	13
2.3. Información publicada en el portal web	15
2.4. Acceso a la información por la ciudadanía en la red de transparencia	16
3. CONCLUSIONES	21
4. RECOMENDACIONES	23
5. HECHOS SUBSECUENTES.....	24
6. ANEXOS	25

REMISIÓN INFORME MS-AI-523-2022
AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EL PORTAL WEB
INSTITUCIONAL

RESUMEN EJECUTIVO

El informe de auditoría sobre el portal web institucional se realiza en cumplimiento al Plan Anual de Trabajo de Auditoría y su objetivo consiste en verificar si el portal web del Ministerio de Salud cuenta con la normativa e información que regula la gestión institucional y, si esta es de fácil acceso para los usuarios internos y externos.

El portal web ofrece información general y específica de forma accesible y responsiva, sobre el quehacer y organización del Ministerio de Salud de Costa Rica. La página principal tiene acceso a otros portales institucionales y algunas aplicaciones web de interés. El lineamiento para contenidos en el portal web institucional describe que es de interés institucional establecer las condiciones apropiadas para garantizar la calidad, actualidad, confiabilidad, oportunidad, seguridad y de la información contenida en el portal web del Ministerio de Salud y con el objetivo de normar todo lo referente a la actualización y evolución de dicho portal, regulado con base en lineamientos, que son de acatamiento obligatorio para las Unidades Organizativas de Nivel Central del Ministerio de Salud.

Sin embargo, la actualización, modificación y vigencia de los contenidos que se publican en la página web Institucional es estrictamente responsabilidad de la Unidad Organizativa dueña de dicha información y se responsabiliza del contenido de esta. El Departamento de Tecnologías de Comunicación e Información está involucrada en el proceso final de actualización del portal web a través del aporte de los enlaces y la Comisión de Transparencia Institucional. El proceso de publicación presenta debilidades provocadas por la falta de coordinación entre las diferentes unidades organizativas involucradas para la actualización de la información.

El periodo está basado en el año 2022 en relación con cada actividad realizada por lo que se ajusta con base en la fecha y hora de acceso a la información con el propósito de evaluar el cumplimiento de los lineamientos para la administración del portal web del Ministerio de Salud, y que estos garanticen la calidad, actualidad, confiabilidad, oportunidad, seguridad y transparencia de la información contenida. Así como en determinar si han emitido políticas relacionados con la información que debe estar disponible en el portal para los usuarios internos y externos del Ministerio de Salud y su cumplimiento.

Sin embargo, el Ministerio de Salud no realiza la valoración del riesgo del proceso del portal web, tiene incorrectamente clasificados los informes de gestión, omiten publicar contenidos mínimos requeridos y la ciudadanía carece de acceso a la información en la red de transparencia institucional.

Por lo anterior, se emiten recomendaciones dirigidas a la administración para subsanar las debilidades presentadas, con el fin de que se mejoren las medidas de control y mecanismos de alerta en cuanto a definir la estructura sobre el contenido de la información que debe

publicarse en la red de transparencia, así como la periodicidad y responsables de la actualización de esta información; Realizar la valoración del riesgo del proceso del portal web; Clasificar el informe de gestión para que al realizar la consulta mediante el buscador del portal web, acceda al documento requerido por la Ley para perfeccionar la Rendición de Cuentas y establecer un control para utilizar una herramienta para la actualización de URL.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Origen de la auditoría

Este informe se origina en cumplimiento al Plan Anual del Trabajo de Auditoría, el cual corresponde a la determinación del universo auditable y la valoración de los riesgos institucionales del portal web.

1.2. Objetivo general

Verificar si el portal web del Ministerio de Salud cuenta con la normativa e información que regula la gestión institucional y, si esta es de fácil acceso para los usuarios internos y externos.

1.3. Alcance de la Auditoría

Alcance y período objeto de examen

El periodo está basado en el 2022 en relación con cada actividad realizada por lo que se va a incluir la fecha y hora de corte de la información.

1.4. Generalidad de la auditoría

El Ministerio cuenta con procesos establecidos a través del lineamiento para publicar contenidos en el portal web institucional. El Departamento de Tecnologías de la Comunicación e Información (DTIC) es la unidad organizativa responsable de la actualización de información en el portal web institucional.

La autorización y la aprobación para inclusión, exclusión y cambios de información en el portal web se realiza mediante el sistema de solicitud de tiquetes de código abierto (*Open-Source Ticket Request System por sus siglas en inglés OTRS*) o correo electrónico. Se utiliza el Teams para comunicaciones con la dirección, DTIC y con los enlaces de las direcciones.

La Unidad de Gestión de Servicios (UGS) demuestra independencia de la gerencia de DTIC, existe una debida separación de funciones incompatibles a pesar de tener un equipo conformado por un grupo de 4 personas por lo que una sola persona no tiene el control de labores de forma total (autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción), utilizan los medios de comunicación supra citados. La jefatura establece sus responsabilidades de supervisión, permite al equipo aplicar los conocimientos especializados pertinente.

El personal de DTIC y de la UGS posee las competencias y habilidades adecuadas para realizar su función en cuanto al proceso del portal web.

El portal recibe un total de 557.407 visitas semanales para la segunda semana del 2022, representado del lunes 10 de enero al domingo 16 de enero del 2022, siendo el 10 de enero el día con mayor visita: 130.215, y el 16 de enero el día con menor visita: 33.611.

Ilustración 1
Vistas del portal web en la semana 2 del 2022

Índice de día	Vistas de una página
10/1/2022	130.215
11/1/2022	110.941
12/1/2022	84.929
13/1/2022	84.151
14/1/2022	72.003
15/1/2022	41.557
16/1/2022	33.611
Total de visitas de la semana	557.407

Fuente: Google Analytics

Existe un cambio en la modalidad de acceso de los usuarios al portal web, el cual está en tendencia utilizar el teléfono celular como prioridad, seguido de la computadora y en menor porcentaje las tabletas. Adicionalmente hay una tendencia de los usuarios de buscar una única información por visita, esto se le llama 'Rebote' es decir, se origina un rebote cuando en un portal web se produce una sesión de una sola página.

Ilustración 2

El público visita el portal del Ministerio para obtener información sobre COVID

Página	Vistas de una página	Número de páginas vistas únicas	Promedio de tiempo en la página en segundos	Entradas	% de rebote	% de salidas
/index.php/vigilancia-de-la-salud/certificado-de-vacunacion-covid-19	90442	48217	102.52	26518	66.09%	43.79%
/index.php/centro-de-prensa/noticias/746-noticias-2021/2185-codigo-qr-de-certificado-de-vacunacion-covid-19-se-fortalece-en-seguridad	84020	56430	133.77	52336	50.26%	48.36%
/ (home)	55992	41145	54.59	37352	34.01%	34.37%
/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1725-situacion-nacional-covid-19	54557	41374	233.53	30641	78.03%	65.13%
/index.php/centro-de-prensa/noticias/746-noticias-2021/2250-ante-variante-omicron-autoridades-anuncian-cambio-en-restriccion-vehicular-sanitaria-y-suspension-de-eventos-masivos-con-presencia-de-publico	47153	44452	259.57	41640	94.28%	91.42%
/index.php/centro-de-prensa/noticias/746-noticias-2021/2253-cifra-record-de-casos-covid-19-y-aumento-del-200-en-mortalidad-marcan-el-inicio-del-2022	21460	20387	170.75	17299	94.30%	85.50%
/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1532-lineamientos-nacionales-para-la-vigilancia-de-la-infeccion-por-coronavirus-2019-ncov	10751	8461	156.28	4847	75.63%	59.19%
/index.php	8975	5888	49.34	1797	38.01%	21.62%

Página	Vistas de una página	Número de páginas vistas únicas	Promedio de tiempo en la página en segundos	Entradas	% de rebote	% de salidas
/index.php/centro-de-prensa/noticias/746-noticias-2021/2165-reportes-de-efectos-secundarios-relacionados-a-vacunas-covid-19-solo-se-registran-en-0-2-de-poblacion-inmunizada	7562	7127	323.43	7098	94.45%	93.75%
/index.php?start=2	6550	4883	30.12	454	34.36%	14.89%
TOTAL	557407	421518	118.96	317822	71.35%	57.02%

Fuente: Elaboración de la Auditoría Interna con base en información de Google Analytics

El portal tiene una afluencia de visitantes por motivo de la pandemia y las métricas detalla las vistas de página en intervalo de 30 minutos, la información con mayor visita se detalla en la ilustración 3:

Ilustración 3 Vistas por título de la página enero 2022

Visualizando: Usuarios activos Vistas de página (últimos 30 minutos)

Métrica total: 1568

Página	Título de la página	Vistas de página (últimos 30 minutos) ↓
1. /index.php/vigilancia-de...do-de-vacunacion-covid-19	Vacunación COVID-19	324 20,66%
2. /index.php/centro-de-pren...se-fortalece-en-seguridad	Código QR de certificado ...se fortalece en seguridad	207 13,20%
3. /	Sitio Web del Ministerio ...de Costa Rica. Bienvenido	177 11,29%
4. /index.php/centro-de-pren...tuacion-nacional-covid-19	Situación Nacional Covid-19	106 6,76%
5. /index.php/centro-de-pren...r-autopuebas-de-covid-19	Cuatro empresas autorizad...r autopuebas de COVID-19	87 5,55%
6. /index.php/centro-de-pren...por-coronavirus-2019-ncov	Lineamientos Nacionales p...r Coronavirus (2019-nCoV)	29 1,85%
7. /index.php	Sitio Web del Ministerio ...de Costa Rica. Bienvenido	25 1,59%
8. /index.php/centro-de-pren...d-19-se-mantienen-al-alza	Hospitalizaciones por COV...D-19 se mantienen al alza	25 1,59%
9. /index.php/funcionarios	Funcionarios	23 1,47%
10. /index.php/centro-de-pren...2-de-poblacion-inmunizada	Reportes de efectos secun...% de población inmunizada	22 1,40%
11. /index.php/contactenos/co...ltas-telefonicas-o-e-mail	Consultas telefónicas o e-mail	21 1,34%
12. /index.php/centro-de-pren...nacion-contra-la-covid-19	Gobierno pone a disposici...nación contra la COVID-19	20 1,28%
13. /index.php/component/content/article?id=661	Ministerio de Salud Costa Rica	20 1,28%
14. /index.php?start=2	Sitio Web del Ministerio ...de Costa Rica. Bienvenido	19 1,21%
15. /index.php/centro-de-pren...9-de-pfizer-y-astrazeneca	Dolor de cabeza coincide ...9 de Pfizer y AstraZeneca	18 1,15%
16. /index.php/centro-de-pren...islamiento-de-10-a-7-dias	Positivos por COVID-19 re...islamiento de 10 a 7 días	18 1,15%

Fuente: información de Google Analytics, enero 2022

Cabe mencionar que la Unidad de Comunicación es la responsable de gestionar y supervisar los contenidos de la página oficial www.ministeriodesalud.go.cr asegurándose de cumplir con las políticas nacionales de transparencia y dar seguimiento permanente para que las unidades responsables de los procesos cumplan con la actualización de los información y esté disponible de manera oportuna en su espacio temporal de los cinco años que establece la norma.

1.5. Normativa técnica aplicable

La auditoría se efectuó de conformidad con la normativa aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y los procedimientos internos de esta Dirección.

1.6. Ley de Control Interno

Las recomendaciones contenidas en este informe están sujetas a las disposiciones del artículo 36 de la Ley General de Control Interno, que establece un plazo improrrogable de 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo el informe, para ordenar la implantación de las recomendaciones, si discrepa de ellas, elevar la objeción y soluciones alternas al Despacho Ministerial en el plazo establecido en el artículo 38 de la Ley en cita, con copia a la Auditoría Interna, para la respectiva valoración.

De ordenar el jerarca soluciones distintas de las recomendadas, esta Auditoría Interna tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponer por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicar que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

Por lo anterior, le agradecemos comunicar a esta Auditoría Interna, dentro del plazo señalado, la decisión que se tome con respecto a las recomendaciones que se plantean, así como que se formalice en un plazo razonable el plan de acción, con el respectivo cronograma de cumplimiento.

Es importante resaltar que la atención oportuna de las recomendaciones emitidas en este informe fortalece el sistema de control interno, por lo que el incumplimiento injustificado de estas acciones de mejora va en detrimento de los deberes asignados en la Ley N.º 8292; por ende, son causales de responsabilidad administrativa y civil.

1.7. Comunicación de resultados

Las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público aprobado mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República, N.º R-DC-64-2014 publicado en La Gaceta No. 184 del 25 de setiembre de 2014, establece en su norma 205.03 lo que a continuación se transcribe:

“Las instancias correspondientes de la administración auditada deben ser informadas, sobre los principales resultados, las conclusiones y las disposiciones o recomendaciones según corresponda, producto de la auditoría que se lleve a cabo, lo que constituirá la base para el mejoramiento de los asuntos examinados”

Por lo tanto, en cumplimiento de la supra citada norma, el día 23 de septiembre de 2022, se procedió a realizar la exposición del presente informe en la reunión virtual (a través de la plataforma Microsoft Teams), con la presencia de los siguientes funcionarios:

Por parte de la Administración:

Licda. Carolina Gallo Chaves	Viceministra de Salud
Ing. María Garino Varela	Asistente Profesional
Dra. Melissa Ramírez Rojas	Directora general de salud
Ing. Edgar Morales González	Director de tecnologías de información y comunicación
MCI. Petronila Mairena Traña	Jefe de la Unidad de Gestión de Servicios
Licda. Natalia Chaves Céspedes	Jefe de la Unidad de Comunicación

Por la Auditoría Interna:

Mtr. Leia Coto Zúñiga	Auditor responsable
MBA. Miriam Calvo Reyes	Subauditora Interna

La comunicación escrita, se realizó mediante el oficio MS-AI-469-2022 de 23 de septiembre del 2022, dirigido a la Licda. Carolina Gallo Chaves viceministra, incluyendo copia del borrador del informe para los demás interesados. Se otorgó un plazo de cinco días hábiles para que formularan y remitiera a esta dirección, las observaciones que tuviesen sobre el particular.

El director Lic. Edgar Morales González solicitó ampliación de plazo en atención al incidente de ciberseguridad que ocupó a todo el personal del DTIC para asegurar las cuentas y equipos institucionales y personales desde la semana 38 del 2022 en la aplicación de directrices del MICITT, postergando las actividades de rutina de forma temporal mediante

oficio MS-DTIC-197-2022 del 27 de septiembre del 2022. La Auditoría Interna, en vista del incidente le concedió ampliación de plazo al 20 de octubre 2022, para remitir las observaciones de acuerdo con el oficio MS-AI-476-2022 del 29 de setiembre del 2022 en respuesta al MS-DTIC-197-2022.

Al término del plazo, la Administración realizó el descargo mediante oficio MS-DTIC-227-2022 del 20 de octubre del 2022 sobre 10 situaciones, las cuales se analizaron (Ver anexo 1) para determinar la aprobación de su pertinencia y proceder con la anotación de cada una en caso de si aplica, no aplica o parcial y presentar las valoraciones realizadas para cada acción.

2. RESULTADOS

De las pruebas realizadas se obtuvieron los siguientes resultados, según los objetivos de la auditoría:

2.1. Valoración del riesgo del proceso del portal web

La Unidad de Gestión de Servicios de DTIC no realiza un análisis de riesgo del portal web para detectar vulnerabilidades y categorizarlos, a efecto de establecer una priorización de estos y plantear acciones tendientes a la protección de la información de la organización.

Si bien existe un documento de "Inventario de Recursos TIC's 2016" elaborado por la Unidad de Gestión de Servicios donde se analiza el riesgo del portal web, sin embargo, este documento no ha sido actualizado y concluido por DTIC.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) establecen en el capítulo III las normas sobre valoración del riesgo, en el inciso 3.1 'valoración del riesgo' que la valoración del riesgo debe perfeccionarse dentro de un proceso permanente y participativo.

"3.1 Valoración del riesgo. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure"

El incumplimiento a la valoración de riesgo del portal web, podría deberse a la dilación en la emisión del documento que contiene la matriz de riesgos del portal web, con base en criterios de probabilidad, impacto, causa, efecto y las medidas para su mitigación.

La falta de la valoración de riesgo del portal web, incrementa el riesgo de que se amenace la información de la institución y existan pérdidas financieras por deshabilitación del portal web ante una falla de seguridad o ataque cibernético.

Adicionalmente, aumenta el riesgo por incumplimiento de objetivos y metas de la institución, al no establecer acciones para administrar la seguridad de la información respaldada con la política de seguridad de la información, genera un posible riesgo de seguridad en cuanto a no identificar situaciones que podrían tener un impacto negativo en los procesos críticos ni cuantificar la gravedad. Adicionalmente, existe una limitación de la información hacia los usuarios de la institución.

2.2. Publicación de los informes de gestión

El portal web no contiene la publicación de los informes de gestión presentado ante la Asamblea Legislativa acorde con lo solicitado en la Ley para Perfeccionar la Rendición de

Cuentas N° 9398 donde se indica sobre la incorporación de una copia de dicho informe en la página web de la respectiva entidad.

Existe la información bajo el nombre de 'Memoria Institucional' y adicionalmente un cuadro resumen del cumplimiento y ejecución presupuestaria según la unidad organizativa del Ministerio de Salud y el POI del 2015. Para los siguientes años no existe información relacionada.

El informe debe incorporar los siguientes contenidos mínimos:

- a) Objetivos legales que dan origen y fundamento a la respectiva entidad, órgano o sector.
- b) Recursos financieros, humanos y materiales disponibles, con una justificación de su necesidad y vigencia en orden al interés público y cometidos de la institución.
- c) El organigrama institucional vigente, que contendrá una descripción de las diferentes áreas de trabajo y un recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos) y salarios brutos.
- d) Metas trazadas para el período en análisis, con indicación clara y específica de los resultados concretos obtenidos para cada una de ellas, tanto en el contexto del plan nacional de desarrollo, el plan sectorial y el plan operativo institucional.
- e) Descripción y justificación de créditos asumidos, modificaciones salariales acordadas, procesos de contratación iniciados u adjudicados, así como procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas, viajes realizados por jefes institucionales y directores de departamentos.
- f) Limitaciones u obstáculos encontrados.
- g) Retos, objetivos e inversiones visualizados para el mediano y largo plazos, tanto en el contexto institucional, como en el sectorial y nacional.

La Ley para Perfeccionar la Rendición de Cuentas N°9398 establece la obligatoriedad constitucional que tienen los funcionarios públicos de rendir cuentas por su labor y en aras de que dicho ejercicio contribuya al mejoramiento continuo en la calidad del accionar estatal, donde se solicita al jefe elaborar, publicar y divulgar un informe anual, escrito, de la labor desarrollada por las instituciones a su cargo.

La Ley 9398 estipula en el artículo 2:

'El informe indicado en el artículo anterior se deberá presentar ante la Asamblea Legislativa de la República dentro de los primeros quince días del mes de mayo. Adicionalmente, y a efectos de garantizar su máxima divulgación, se incorporará copia de dicho informe en la página web de la respectiva entidad u órgano; se remitirá, de manera digital, a los colegios profesionales, escuelas universitarias, organizaciones sociales, comunales y productivas de áreas afines a su ámbito de acción, además a los medios de comunicación colectiva y partidos políticos con dirección electrónica conocida.'

Las Normas de Control Interno del Sector Público establece en el inciso 5.6 sobre la calidad de la información el cual amplía en el inciso 5.6.1 Confiabilidad, 5.6.2 Oportunidad y 5.6.3 Utilidad.

La Unidad de Gestión de Servicios no clasifica las memorias institucionales en el buscador bajo una nomenclatura en cual se encuentre con el nombre de 'informes de gestión'. Tampoco se visualiza una descripción sobre el informe anual de gestión que le permita al usuario encontrar la rendición de cuentas durante un ejercicio presupuestario con una descripción de las áreas afines a nuestra competencia con base en los programas presupuestarios. La página tiene una estructura para publicar la información bajo pedimento de los enlaces sin apegarse a una estructura ordenada que le permita al usuario encontrar dentro de la página estos informes.

La emisión de informes son componentes esenciales en que fundamenta a la institución para la rendición de cuentas y la transparencia, sobre el funcionamiento, diseño y cumplimiento de las funciones.

El sitio web al no tener la información debidamente organizada y estructura para que el usuario pueda encontrar el total de la información publicada por medio del buscador no permite transparentar a la ciudadanía del actuar de la institución de forma expedita.

2.3. Información publicada en el portal web

La información que se publica en el portal Web presenta una serie de inconsistencia relacionadas con la disposición de la información, como se indica seguidamente:

- El portal web tiene información disponible de las unidades organizativas que supera los últimos cuatro años. Dentro de los cuales se menciona las circulares y notas informativas de Bioequivalencia que data del 2011.
- La página web contiene una pestaña 'Biblioteca/Centro de Documentación donde se puede descargar información histórica, los informes de índice de gestión institucional del Ministerio hasta el año 2017. Existe información de eventos como la Expo de Ciencia y Tecnología cuya vigencia es del 2013.
- Se omite la publicación de los informes de fin de gestión de las tres personas que ejercieron como jerarca entre el 2014 al 2022.
- El portal web no tiene acceso de “mapa del sitio” por ende las páginas del portal no están vinculadas de forma correcta.
- Las páginas que presentan error 404 el cual indica “La página que buscas no existe o ha ocurrido un error inesperado” se presenta en dieciocho (18) ocasiones tanto para datos internos como son las encuestas de Campañas en Salud que está deshabilitado el enlace o datos externos como por ejemplo que no hay enlace al CONIS.

- Existen páginas en construcción como la página sobre “Lista de profesionales y técnicos responsables de elaborar reportes operacionales de agua residual” o en Información sobre “Empresas que brindan el servicio de tratamientos de lodos entre otros”.
- Por último, al acceder a la página “sobre el ministerio/transparencia institucional/Jerarca y Decisiones/Curriculum de jerarcas” no presenta las actualizaciones de datos relacionados con movimiento de puestos a lo interno de la institución a pesar de haberse solicitado la actualización, y por consiguiente la actualización de las hojas de vida de la ministra de Salud y la viceministra. De igual forma existe el ícono para 14 de 47 casos sobre las “Autoridades formales” sin datos de la hoja de vida.

Los lineamientos para publicar contenidos en el Portal Web Institucional del Ministerio de Salud estipula las responsabilidades de las unidades organizativas en las cuales se destaca:

“n) El portal web no constituye una unidad de respaldo de información para ninguna unidad organizativa, estará disponible solo información de los últimos cuatro años’ Así como en el numeral 4.2 sobre los enlaces designados por cada unidad organizativa:

‘f) Velar porque la información contenida en el portal web esté actualizada en su versión final y vigente.

(...)

h) Tomar acciones pertinentes a fin de que la página web del Ministerio cumpla sus objetivos de facilitar los trámites y servicios y ofrecer la información oportuna y veraz sobre la entidad”

Las situaciones señaladas podrían obedecer a la ausencia de mecanismo de control para la revisión, depuración y actualización de la información que se publica en el portal web. Además, existe desatención en la configuración y falta del seguimiento o definición de una URL (Localizador de Recursos Uniforme) la cual es un dirección única y específica de cada página.

El que no se actualice el portal web afecta al usuario que nos visita y afecta también a los usuarios de la institución, al mantener contenidos caducos, limita a los usuarios en la obtención de la información óptima y de calidad. Asimismo, se pagan por recursos innecesarios en cuanto a mayor almacenamiento. Además genera falta de credibilidad de la información que no está acorde con las condiciones actuales del país.

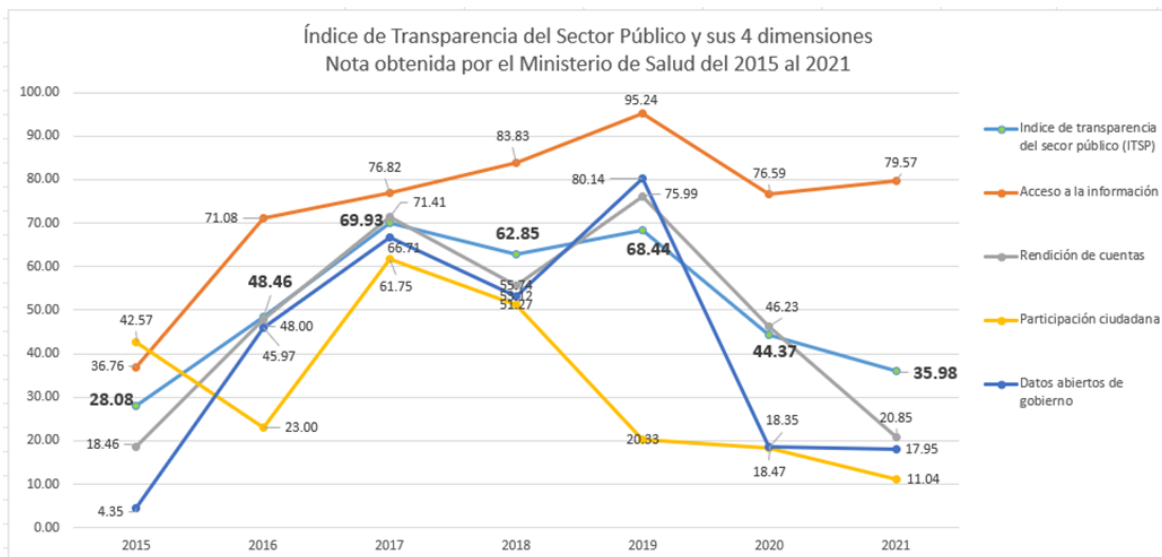
2.4. Acceso a la información por la ciudadanía en la red de transparencia

El Ministerio de Salud tiene aspectos de mejora desde el 2015 en el acceso a la información por parte de la ciudadanía desde el portal web. Según se indicó por la Defensoría de los Habitantes de la República, la transparencia institucional se compone de cuatro

dimensiones relacionadas a un conjunto de mejores prácticas internacionales detalladas como: 1. Acceso a la información, 2. Rendición de cuentas, 3. Participación ciudadana y 4. Datos abiertos del gobierno. Estas 4 dimensiones forman parte del Índice de Transparencia del Sector Público (ITSP) aplicado y se compone por: 16 variables, 38 subvariables, y 95 indicadores.

De lo anterior, el Ministerio presenta para el 2021, datos incompletos en un 64% de las 4 dimensiones, se mide satisfactoriamente el 35.98% el estado de situación, de la transparencia que ofrece el portal web institucional. De lo anterior se observa el comportamiento del Ministerio del 2015 al 2021 tanto en la nota obtenida como desglosado por cada una de las dimensiones:

Ilustración 4
Índice de transparencia del sector público
Ministerio de Salud 2015-2021



Fuente: Elaboración propia a partir del análisis histórico del ITSP 2015-2021. Defensoría de los Habitantes 2022.

Por otra parte, de acuerdo con el análisis efectuado, a la base de datos del índice de transparencia 2021, existen deficiencias en la red de transparencia institucional según se detalla:

- En la Dimensión de Acceso a Información se cumplió en un 79,57%. Las fallas se dieron principalmente en información institucional, del personal, servicios y procesos, herramientas y condiciones institucionales.

- La Dimensión Rendición de Cuentas, alcanza un 20,85%. En esta dimensión las fallas se presentan en: finanzas públicas, planes y cumplimientos, informes institucionales y de personal, toma de decisiones. Para un incumplimiento fue del 80,15%.
- La Dimensión de Participación Ciudadana, la cual evalúa los espacios y medios que el ciudadano dispone para participar en los procesos de planificación, control y evaluación institucional, accesibles a partir del portal web institucional, se obtuvo un 11,04%. Esta es la dimensión que presentan una baja calificación, dado que no se cuenta con invitación a la participación, mecanismos y calidad de participación que ascienda a un incumplimiento el 88,96%.
- Por último en la Dimensión de Datos abiertos de Gobiernos la cual evalúa la publicación de conjuntos de datos preseleccionados en el sitio web de las instituciones públicas, de acuerdo con el cumplimiento del formato de datos abiertos (apertura técnica y legal), permitiendo su uso, reúso y libre distribución. En este caso la nota obtenida fue 17,95%. Las omisiones se dan en aspectos relacionados con presupuestos públicos y su ejecución, contrataciones administrativas y estadísticas o registros del sector que suman un 82,05%.
- Cabe indicar que el acceso del ciudadano a datos abiertos existe la facilidad para el usuario de contar con el acceso a información pública para su reúso sin restricción; pero esta red no se puede consultar desde el enlace existente en la página de la Defensoría de los Habitantes porque su enlace está desactualizado

Ilustración 5 Desactualización de la URL en la página de la Defensoría de los Habitantes en la red de transparencia 2022



Fuente: url <https://www.dhr.go.cr/transparencia/index.html>

El proceso de publicación presenta debilidades de coordinación entre las diferentes unidades organizativas involucradas para la actualización de la información. En forma general se determina:

- Existe la información básica para la toma de acciones, competencias, obligaciones y servicios pero no hay un enlace dentro de la red sobre la estructura orgánica ni un ícono que identifique el marco normativo que rige a la institución.
- La información sobre el directorio telefónico su actualización se realiza en el 2022 y estas actualizaciones no van al ritmo de la rotación de personal.
- Tampoco existe un listado de funcionarios institucionales.
- Los planes y presupuestos institucionales, así como su forma de ejecución y evaluación si existen pero es información que no se actualiza cada periodo.
- No están disponibles las resoluciones, directrices, dictámenes, actas y circulares internas de la institución de al menos los últimos cinco años
- Otra debilidad sobre la tecnología de información obedece a que no es utilizada de manera integrada para automatizar la actualización de los datos, proporcionando herramientas para mejorar la información, comunicación y presentación de la información. Tampoco está disponible los principales temas a tratar y las decisiones tomadas por el jerarca.
- Existe información de la institución publicada en otras instituciones como Ministerio de Hacienda (presupuesto, contrataciones) que desde el Ministerio de Salud se podría acceder con un enlace. Tan solo con este cambio, la Defensoría de los Habitantes lo daría por cumplido.

La Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública desarrolla en su contenido una serie de normas relacionadas con el derecho de acceso a la información pública. El artículo 7 estipula:

Artículo 7º-

“Libre acceso a la información. Es de interés público la información relacionada con el ingreso, la presupuestación, la custodia, la fiscalización, la administración, la inversión y el gasto de los fondos públicos, así como la información necesaria para asegurar la efectividad de la presente Ley, en relación con hechos y conductas de los funcionarios públicos. No obstante, la Contraloría General de la República solo podrá revisar documentos de carácter privado según lo dispuesto en el artículo 24 de la Constitución Política y en el artículo 11 de la presente Ley.”

Adicionalmente la Constitución Política garantiza la libertad de petición ante cualquier funcionario público o entidad oficial, y el derecho a obtener pronta resolución estipulado en el artículo 27; y el artículo 30 garantiza el libre acceso a los departamentos administrativos con propósitos de información sobre asuntos de interés público, quedando a salvo solamente los secretos de Estado.

La directriz número 073-MP-MEIC-MC del 2 junio de 2017, el Poder Ejecutivo declaró de interés público las acciones sobre transparencia activa en virtud de la Estrategia Nacional por un Gobierno Abierto. Dicha Estrategia contempla las acciones públicas pertinentes para trabajos conjuntos entre el Estado y diversos sectores de la sociedad civil destinados a fortalecer y modernizar los niveles de transparencia, acceso a la información pública y

participación ciudadana, mediante el aprovechamiento de los recursos de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

DTIC diseña la pestaña sobre la red de transparencia sin una estructura donde se visualice los 95 indicadores estipulados por la Red Interinstitucional de Transparencia y no se actualiza de forma rutinaria y proactiva, aún en la ausencia de una petición específica y de manera que asegure que la información sea accesible y comprensible porque no existe un responsable que controle y de seguimiento a la información publicada en el portal web.

Al no tener un equipo para hacer una revisión rigurosa de todo el material que compete al ámbito de acción de los generadores de la información desde las unidades organizativas pertinentes, el administrador del portal web no cuenta con la autoridad para descargar contenido que ha perdido vigencia ni para generar información actualizada que sea de interés para el usuario por lo que provoca que el Ministerio tenga que aumentar el espacio en el servidor para mantener la información no útil.

La falta de acceso a la información que la institución omite colocar en el portal web interfiere en la perspectiva del ciudadano ya que no se promueve la transferencia de información de la institución a ciudadanos, de manera comprensible y útil.

Los 95 indicadores tienen distinto peso en la medición de la transparencia que se evalúan en el ITSP por lo que la importancia de cada indicador es un factor clave en el instrumento y determina los resultados que puede obtener la institución.

La Defensoría de los Habitantes coordina la Red Interinstitucional de Transparencia y utiliza los portales web en el país como la herramienta para dar seguimiento a los avances del país en esta temática cuyo avance para la institución ha tenido un promedio de 51.16 entre el año 2015 y 2022.

Las situaciones descritas, impiden la usabilidad del portal web por parte de los usuarios de forma eficiente, satisfactoria y efectiva.

3. CONCLUSIONES

La importancia de auditar el portal web radica en que los usuarios deben estar conformes y 100% satisfechos con la información buscada que coincida con el trámite requerido. El portal web es el punto de acceso centralizado de la información y servicios que se ofrece a los usuarios internos y externos, estableciendo condiciones apropiadas para garantizar la calidad, actualidad, confiabilidad, oportunidad, seguridad y transparencia de la información.

Esta Auditoría determinó que el proceso debe revisarse periódicamente, estableciendo mecanismos de monitoreo y evaluación de la calidad, así como del rendimiento de los servicios brindados.

El portal web desde el 2020 ha tomado mayor relevancia por las consultas de la ciudadanía en relación con la atención de la pandemia por lo que es de impacto que se audite para ver si se garantiza la prestación del servicio.

La institución a raíz de la atención del COVID-19, redireccionó los recursos, por lo que se suspendieron actividades ordinarias para enfocar sus recursos en asuntos prioritarios, desactualizándose otra información relevante del quehacer del Ministerio.

La Unidad de Gestión de Servicios de DTIC administra razonablemente el portal web con base en los lineamientos establecidos y tiene aspectos de mejora en cuanto a la información que un equipo multidisciplinario debe intervenir. Sin embargo, la institución al no contar con un equipo multidisciplinario en una comisión de transparencia activa, no le permite lograr posicionamiento para que la página capture la atención de los usuarios con contenidos correctamente estructurados y actualizados. Tampoco, se visualiza la Unidad de Comunicación que ejerza control sobre las unidades organizativas que se encargan de mantener los contenidos actualizados en la web.

Se logró comprobar que no se ha asignado la responsabilidad a un funcionario que ejerza el rol para coordinar acciones para mejorar la eficiencia, celeridad y tramitación de las gestiones, peticiones o solicitudes de información provenientes de los administrados y coordinar acciones públicas pertinentes para realizar trabajos conjuntos incorporando enlaces entre el Ministerio de Salud y diversas instituciones del Estado destinados a fortalecer y modernizar los niveles de transparencia, acceso a la información pública y participación ciudadana, mediante el aprovechamiento de los recursos de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

El estado costarricense establece a la transparencia en un sentido amplio de acceso a la información por medio del portal web de la institución. Para el Ministerio, a pesar de existir acceso a la información acorde con las directrices sobre acciones de transparencia activa, la rendición de cuentas tiene oportunidades de mejora en cuanto a información proactiva. La información debe publicarse en el momento oportuno. Los datos deben disponibles al público tan pronto como sea posible, ya que su actualidad le proporciona un valor añadido y una mayor utilidad y como hallazgo positivo son los datos abiertos para realizar las actividades requeridas de la ciudadanía. Entre los aspectos positivos está la información

básica del Ministerio y la información de los servicios. Los negativos se destacan las actas de los órganos colegiados establecidos por ley.

3.1 La valoración de riesgos del portal web, está desactualiza y sin aprobación por parte de Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación, lo cual puede afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales y exponer la institución a vulnerabilidades de la información.

3.2 El portal web tiene publicado los informes de gestión presentados ante la Asamblea Legislativa como memorias institucionales, lo que dificulta y limita el acceso a la información por parte de los usuarios de forma expedita.

3.3 La información publicada en el sitio web de las unidades organizada está desactualizada y omisa en cuanto a los informes de fin de gestión de los últimos jefes y de las hojas de vida de las autoridades del Ministerio. Por otra parte, no se tiene un mapa de sitio que facilite el acceso a los buscadores y usuarios de esta plataforma, así como páginas deshabilitadas o en construcción.

3.4 El Ministerio de Salud obtiene una calificación del 35,98% sobre la información de la red de transparencia que debe contener el portal web publicada, con base en el ITSP 2021, el cual refleja una califica sobre los resultados de los 95 indicadores que le permite conocer con detalle dónde puede y debe mejorar para facilitar el acceso a información pública a la ciudadanía que para el caso de la institución obedece principalmente en 3 de las 4 dimensiones en la dimensión sobre rendición de cuentas con un 20,85%, datos abiertos un 17,95% y participación ciudadana la dimensión más debilitada con un 11,04%.

4. RECOMENDACIONES

De acuerdo con lo estipulado en el inciso b) del artículo 22 de la Ley de Control Interno, debido a las debilidades encontradas en el desarrollo del estudio expuestas en el presente informe y con el propósito de fortalecer el Sistema de Control Interno, en las labores relacionadas con el manejo de los servicios, se considera oportuno enunciar las siguientes recomendaciones:

Despacho de la viceministra

4.1. Girar instrucciones a la Unidad de Comunicación para que defina e implemente la estructura sobre el contenido de la información que debe publicarse en la red de transparencia, así como la periodicidad y responsables de la actualización de esta información, conforme lo establecido en los requerimientos de la herramienta de la Defensoría de los Habitantes, con el fin de adoptar todas las acciones necesarias para garantizar ejercicio efectivo del derecho humano de acceso a la información pública, de forma proactiva, oportuna, oficiosa, completa y accesible. (Resultado 2.4)

Remitir a la Auditoría Interna por medio del SAGAI, a más tardar el 30 de noviembre del 2022 oficio donde se identifique la estructura sobre el contenido, la periodicidad y el responsable.

Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación

4.2. Realizar la valoración del riesgo del proceso del portal web, considerando los objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y, en consecuencia, de los riesgos correspondientes. (Resultado 2.1)

Remitir a la Auditoría Interna por medio del SAGAI, a más tardar el 30 de noviembre del 2022 la valoración del riesgo del portal web.

4.3. A la Unidad de Gestión de Servicios realizar el ajuste en el portal web para que al realizar la consulta mediante el buscador del portal web despliegue la Memoria Institucional como informe de gestión, para que, acceda al documento requerido por la Ley para perfeccionar la Rendición de Cuentas N° 9398 bajo el nombre estándar solicitado permitiendo un mejor, eficiente y oportuno servicio a los ciudadanos empleando tecnologías de búsqueda de forma eficiente y segura. (Resultado 2.2)

Remitir a la Auditoría Interna por medio del SAGAI, a más tardar el 30 de noviembre del 2022 oficio donde se identifique los informes con palabras clave como los informes presentados a la Asamblea Legislativa en la primera quincena de mayo de cada año.

4.4. Establecer una herramienta de control para la actualización automática del url, que le permita al administrador mantener actualizado el portal web (Resultado 2.3)

Remitir a la Auditoría Interna por medio del SAGAI, a más tardar el 30 de noviembre del 2022 el control de las url a utilizar para el portal web.

4.5. Ordenar a la jefatura de la Unidad de Gestión de Servicios actualizar el portal web en la sección de Transparencia acorde con la estructura de los indicadores mínimos de las 4 dimensiones e incluya un apartado de descarga masiva para promover el respeto al derecho humano y constitucional de acceso a la información, la rendición de cuentas de instituciones a ciudadanos, los espacios de participación ciudadana, la práctica de datos abiertos, la modernización del estado hacia un gobierno abierto, y la imagen del país como nación democrática.. (Resultado 2.4)

Remitir a la Auditoría Interna por medio del SAGAI, a más tardar el 30 de noviembre del 2022 la certificación de actualización del portal web con base en lo establecido en el ITSP.

5. HECHOS SUBSECUENTES

Mediante oficio MS-DVM-6595.2022 de fecha 9 de agosto del 2022, suscrito por la Licda. Carolina Gallo Chaves, informó sobre la reactivación de la comisión de transparencia y se está elaborando un nuevo plan institucional de Transparencia, en virtud del vencimiento en el 2021 de la “Estrategia de transparencia Ministerio de Salud”.

AUDITORÍA INTERNA

Mtr. Leia Coto Zúñiga
Auditora Encargada

MBA. Miriam Calvo Reyes
Subauditora Interna

MSc. Bernardita Irola Bonilla
Auditora Interna
Aprobado por:

6. ANEXOS

ANEXO 1

OBSERVACIONES RECIBIDAS

Posición inicial del Informe de Auditoría	Observaciones de la Administración	Se acoge			Valoración A.I
		Si	No	Parcial	
<p>1.4. Generalidad de la auditoría</p> <p>Tercer párrafo.</p> <p>La Unidad de Gestión de Servicios (UGS) demuestra independencia de la gerencia de DTIC, existe una debida separación de funciones incompatibles a pesar de tener un equipo conformado por un grupo de 4 personas por lo que una sola persona no tiene el control de labores de forma total (autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción), utilizan los medios de comunicación supra citados. La jefatura establece sus responsabilidades de supervisión, permite al equipo aplicar los conocimientos especializados pertinente.</p>	<p>La jefatura de la UGS solicita la aclaración sobre a que se refiere con funciones incompatibles</p>		x		<p>No se acoge. La segregación de funciones está normada en las Normas de Control Interno para el Sector Público donde se detalla que la separación de funciones está orientada a evitar que una misma persona sea responsable a ejecutar, aprobar y autorizar una transacción</p> <p>“2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones</p> <p>El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la</p>

Posición inicial del Informe de Auditoría	Observaciones de la Administración	Se acoge			Valoración A.I
		Si	No	Parcial	
					institución, de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores."
<p>2. Resultados</p> <p>2.1 Valoración del riesgo del proceso del portal web</p> <p>Párrafo 6</p> <p>La falta de la valoración de riesgo del portal web, incrementa el riesgo de que se amenace la información de la institución y existan pérdidas financieras por deshabilitación del portal web ante una falla de seguridad o ataque cibernético</p>	<p>La jefatura de la UGS detalla:</p> <p>La información que se dispone en el portal web es de acceso público y se encuentra organizado utilizando una estructura a la que nadie tiene acceso a modificar o realizar cambios sobre la misma.</p> <p>No puede afirmarse que puedan existir pérdidas financieras ante una eventual deshabilitación del portal web, pues no se mantiene ningún mecanismo de cobro a través del portal, ni acceso a los sistemas financieros internos del Ministerio de Salud.</p>		x		Si bien, la institución no gestiona mecanismos de cobro a través del portal, la pérdidas financieras es en función de tener que utilizar recurso humano en la recuperación y disposición de dicha información.
<p>2. Resultados</p> <p>2.1 Valoración del riesgo del proceso del portal web</p> <p>Párrafo 7</p> <p>Adicionalmente, aumenta el riesgo por incumplimiento de objetivos y metas de la institución, al no establecer acciones para administrar la seguridad de la información respaldada con la política de seguridad de la información, genera un posible riesgo de seguridad en cuanto a no identificar situaciones que podrían tener un impacto negativo en los procesos críticos ni cuantificar la gravedad. Adicionalmente, existe una limitación de la información hacia los usuarios internos y externos de la institución.</p>	<p>La jefatura de la UGS resalta "no establecer acciones para administrar la seguridad de la información" donde detalla que Toda información del portal web es respaldada diariamente y se utilizan mecanismos de seguridad a través de cuentas de usuarios y roles establecidos en la administración de la plataforma y organización del contenido. Se utilizan contraseñas robustas y con cambios periódicos para minimizar riesgos así como uso de roles de administración.</p> <p>Adicionalmente resalta en el mismo párrafo donde se indica no identificar situaciones que podrían tener un impacto negativo "</p>			x	<p>Está claro que no hay valoración en el portal web, por tanto el riesgo está latente, más aún si no han sido identificado, analizado, evaluados y definido las respuestas o acciones minimizadoras. No se acoge.</p> <p>En cuanto a la limitación de la información de los usuarios internos y externos se eliminan las palabras "interno y externo" Si se acoge.</p>

Posición inicial del Informe de Auditoría	Observaciones de la Administración	Se acoge			Valoración A.I
		Si	No	Parcial	
	<p>Donde explica Se realizan monitoreos diarios de la plataforma, precisamente para identificar accesos no autorizados, actividad maliciosa o riesgosa</p> <p>En cuanto a la "limitación" citada en "Adicionalmente, existe una limitación de la información hacia los usuarios internos y externos de la institución." Detalla: Esta limitación está dada para no disponer información interna a usuarios externos y viceversa. La intranet institucional es para publicar esa información que solo es de interés de los funcionarios internos. El portal web tiene un enfoque orientado a la ciudadanía y usuarios externos.</p>				La Auditoría Interna es de la posición que la Administración podrían tener las acciones cotidianas definidas, pero no existe un valoración riesgos por escrito, donde tipifique estas medidas. No se acoge.
<p>Resultados</p> <p>2.4 Acceso a la información por la ciudadanía en la red de transparencia</p> <p>Párrafo 9 sobre las debilidades del proceso de publicación se indica:</p> <ul style="list-style-type: none"> La información sobre el directorio telefónico su actualización se realiza en el 2019 y estas actualizaciones no van al ritmo de la rotación de personal 	<p>La jede de la Unidad de Gestión de Servicios indica que desde el 18 abril 2022 se dispuso un directorio telefónico que permanece en constante actualización por parte de funcionarias de la Dirección de Atención al Cliente</p>			x	Si bien existe actualizaciones en el directorio, la información es incompleta porque no se encuentra el 100% de los funcionarios tanto antiguos como recientes. Se realiza el cambio del año del 2019 al 2022.
<p>2.4. Acceso a la información por la ciudadanía en la red de transparencia</p> <p>DTIC diseña la pestaña sobre la red de transparencia sin una estructura donde se visualice los 95 indicadores estipulados por la Red Interinstitucional de Transparencia y no se actualiza de forma rutinaria</p>	<p>La jede de la Unidad de Gestión de Servicios indica</p> <p>El diseño de la red de transparencia corresponde a la guía emitida por la Defensoría de los Habitantes y a lo indicado por la Comisión Institucional desde el año 2016. El DTIC es solo ejecutor.</p>			x	La Red de Transparencia del Ministerio de Salud está incompleta para visualizar la información de los 95 indicadores por lo que a pesar de que sigan la guía emitida por la Defensoría de los Habitantes el Ministerio de Salud no tiene el 100% de

Posición inicial del Informe de Auditoría	Observaciones de la Administración	Se acoge			Valoración A.I
		Si	No	Parcial	
y proactiva, aún en la ausencia de una petición específica y de manera que asegure que la información sea accesible y comprensible porque no existe un responsable que controle y de seguimiento a la información publicada en el portal web.					los apartados solicitados para contener la información completa, dato que se evidencia en la nota obtenida para la institución.
<p>Recomendaciones dirigidas al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación</p> <p>4.3. A la Unidad de Gestión de Servicios coordinar con la Dirección de Planificación para homologar la clasificación de la Memoria Institucional como informe de gestión, para que al realizar la consulta mediante el buscador del portal web, acceda al documento requerido por la Ley para perfeccionar la Rendición de Cuentas N° 9398 bajo el nombre estándar solicitado permitiendo un mejor, eficiente y oportuno servicio a los ciudadanos empleando tecnologías de búsqueda de forma eficiente y segura. (Resultado 2.2)</p>	<p>La jefe de la Unidad de Gestión de Servicios comenta que “Considero que la homologación debe definirla la Dirección de Planificación, pues la UGS es ejecutora de la publicación y seguir la homologación y nomenclatura de archivos según lo disponga la Dirección de Planificación”</p> <p>Adicionalmente el director de DTIC cita:</p> <p>“Por tanto esta recomendación debe emitirse al Despacho de la viceministra para que instruya a la Dirección de Planificación”</p>			x	<p>Se realiza un ajuste en la redacción para que DTIC despliegue lo solicitado en el portal web.</p> <p>Lo anterior con base en una reunión con el director de DTIC y personal de la auditoría el 24 de octubre del 2022 donde se le explica.</p> <p>El ajuste acordado va en función de la palabra “homologar” y se plantea redactar como:</p> <p>“realizar el ajuste en el portal web para que al realizar la consulta mediante el buscador del portal web despliegue la Memoria Institucional como informe de gestión, para que, acceda al documento requerido por la Ley”</p> <p>Lo anterior, obedece a que la Dirección de Planificación no fue participe de la presentación del borrador del informe.</p>

Posición inicial del Informe de Auditoría	Observaciones de la Administración	Se acoge			Valoración A.I
		Si	No	Parcial	
<p>Recomendaciones dirigidas al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación</p> <p>4.4. Establecer una herramienta de control para la actualización automática del url, que le permita al administrador mantener actualizado el portal web (Resultado 2.3)</p> <p>Remitir a la Auditoría Interna por medio del SAGAI, a más tardar el 30 de noviembre del 2022 el control de las url a utilizar para el portal web.</p>	<p>La jefe de la Unidad de Gestión de Servicios comenta “Quisiera conocer más detalle de esta recomendación, si se refiere a una herramienta metodológica o bien a un artefacto de software”</p>		x		<p>La Auditoría amplia en la reunión con el director de DTIC que la administración es la que debe definir como va a establecer la actualización del mapa del sitio.</p>
<p>Recomendaciones dirigidas al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación</p> <p>4.5. Ordenar a la jefatura de la Unidad de Gestión de Servicios actualizar el portal web en la sección de Transparencia acorde con la estructura del anexo del documento metodológico del ITSP de las 4 dimensiones e incluya un apartado de descarga masiva. (Resultado 2.4</p>	<p>La jefe de la Unidad de Gestión de Servicios cita:</p> <p>“Este ordenamiento se contrapone con la estructura propuesta por la guía de diseño para portales web transparentes. El documento metodológico que se menciona es precisamente para fines evaluativos</p> <p>Adicionalmente tengo conocimiento que la Defensoría de los Habitantes está en proceso de cambio de la metodología de evaluación de portales”</p>			x	<p>Si bien el documento metodológico del ITSP es donde se identifica la información que se someten a evaluación en el ITSP. Estos indicadores es información base que debe estar disponible en el portal web para ejecutar la evaluación del sitio.</p> <p>Por lo tanto, la información define el conjunto de indicadores que son específicos, claros e indispensables. Se modifica la redacción en cuanto al anexo del documento.</p>