

19 DE DICIEMBRE DE 2019

AUDITORÍA INTERNA FINANCIERA

AIFI-025-2019

AUDITORÍA SOBRE LA GESTIÓN DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN.

DICIEMBRE, 2019

RESUMEN EJECUTIVO

Los recursos tecnológicos constituyen un componente principal en toda organización, soporte técnico es el mecanismo de atención a los usuarios y a nivel de infraestructura (hardware y software), así, es necesario contar con asistencia técnica especializada que garantice el buen funcionamiento de dichos recursos. Tecnología de Información tiene actualmente personal de planilla y personal subcontratado para la ejecución de las labores de soporte.

Considerando la importancia que reviste la atención a los usuarios, la Auditoría Interna del Instituto de Desarrollo Rural incluyó en su plan anual de trabajo 2019 una auditoría sobre la gestión de la unidad de Tecnología de Información con el objetivo general de validar que la gestión relativa al soporte técnico, cumpla de forma razonable con las necesidades Institucionales.

Dicho estudio se ejecutó con la revisión de los procedimientos y documentación correspondiente a las actividades realizadas por soporte técnico, así como la validación de la realización de las tareas por parte de los ejecutores reales de los servicios, funcionarios y personal subcontratado.

La gestión realizada por la unidad de TI, asociada a soporte técnico, de acuerdo con las políticas, servicios y procedimientos atinentes, cumple en forma parcial con las necesidades Institucionales.

De acuerdo con las pruebas realizadas, se evidencia un cumplimiento parcial de las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (en adelante Normas técnicas), así como una ejecución parcial en el desarrollo de las actividades.

Se emiten una serie de recomendaciones dirigidas a la Gerencia General, con el propósito de subsanar las situaciones determinadas, cumplir con la normativa y mejorar el proceso de gestión de atención al usuario, así como el obtener eficacia y eficiencia en los servicios brindados por soporte técnico.