Mercedes de Montes de Oca.
De la Rotonda de la Bandera 450 metros oeste, sobre calle los Negritos, Edificio Ana Lorena, San José, Costa Rica.

Teléfono: 2280-9280
Fax: (506) 2253-7579
Apartado: 10163-1000

CONSEJO DIRECTIVO
AUDITORÍA INTERNA

10 de junio de 2016
AI-061-2016

Loraine Vargas Cordero o a quien ocupe dicho cargo
Unidad Técnica de Sistemas de Información (UTSI), Coordinadora

ASUNTO: SERVICIO DE ADVERTENCIA EN EL USO DE INTERNET Y DE SOFTWARE DE MENSAJERIA NO INSTITUCIONAL

Estimada señora:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 inciso d) de la Ley General de Control Interno y en concordancia con las Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público[1], referidos a los servicios preventivos que esta Auditoría puede llevar a cabo dentro de sus competencias legales, así como lo indicado por las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información[2], en la Norma 5.3 Participación de la Auditoría Interna: La actividad de la Auditoría Interna respecto de la gestión de las TI debe orientarse a coadyuvar, de conformidad con sus competencias, a que el control interno en TI de la organización proporcione una garantía razonable del cumplimiento de los objetivos en esa materia; por lo anterior, procedemos a señalar lo siguiente:

Esta Auditoría Interna recibió una comunicación acerca de que se hace uso de internet para fines no laborales, los cuales van desde el ingreso a páginas de redes sociales, de música, videos y uso de aplicaciones destinadas a un fin personal del funcionario, por lo cual en algunos casos podría no formar parte de las funciones laborales asignadas, como referencia algunas de esas aplicaciones para mensajería y otros son: WhatsApp Web, YouTube, Messenger, etc.

Como es de su conocimiento, la unidad a su cargo elaboró el Marco de seguridad de la Información para la gestión de las TICS[3] que tiene como objetivo orientar la gestión y uso de las tecnologías de información en el Instituto Nacional de Estadística y Censos[4], donde se establecieron pautas relacionadas a la gestión tecnológica institucional y que entre otros artículos, regula el uso del internet y el uso de software de mensajería no institucional, específicamente en los incisos a, b y e del artículo 05 e inciso c) del artículo 20 y que delega la responsabilidad de la UTSI en lo siguiente:

[1] (Resolución de la Contraloría General de la República número R-DC-119- 2009 de fecha 16 de diciembre de 2009),
[2] (R-CO-26-2007 CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. – DESPACHO DE LA CONTRALORA GENERAL. – San José a las diez horas del siete de junio del 2007.N-2-2007-CO-DFOE)
[3] Normas Técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, 1.1 Marco estratégico de TI: El jerarca debe traducir sus aspiraciones en materia de TI en prácticas cotidianas de la organización, mediante un proceso continuo de promulgación y **divulgación de un marco estratégico constituido por políticas organizacionales que el personal comprenda y con las que esté comprometido.**
[4] Aprobado por el Consejo Directivo en la Sesión Ordinaria N°789-2015, acuerdo No.4 del 29 de setiembre del 2015

> ***"Artículo 05. Competencia de la UTSI en la Gestión de las TI***
> *Corresponde a la UTSI con el apoyo inherente del Despacho Gerencial, la CGTI y de las coordinaciones de Área, Unidad o Proceso:* ***a.*** *Ejercer la autoridad técnica a nivel de tecnologías de información en la institución, lo cual implica, desde emitir criterios técnicos, hasta determinar e implementar medidas que salvaguarden la integridad lógica de las tecnologías. La calidad de autoridad le confiere la posibilidad de administrar con altos privilegios de acceso todas las tecnologías propiedad del INEC. / b. De conformidad con el punto "a", deberán garantizar el uso discrecional de las tecnologías, la confidencialidad de la información y el uso razonable y ético de la plataforma tecnológica. / e. Recomendar a la CGTI y a las coordinaciones de área, unidad o proceso, las acciones necesarias para la implementación continua y efectiva de las Normas Técnicas para la gestión y control de las tecnologías de información, emitidas por la contraloría General de la República."*
>
> *(…)*
>
> ***"Artículo 20. Accesos a las Tecnologías de Información***
> ***c.*** *La UTSI deberá implementar medidas que garanticen que los usuarios(as) tengan acceso lógico sólo a los recursos asignados a su área de trabajo. En cuanto a los accesos físicos, los usuarios(as) responsables de cada recurso deberán mantenerse vigilantes. "*
>
> *(…)*

(Subrayado es provisto)

Adicionalmente en dicho marco de seguridad dispone dentro de las competencias conferidas a la UTSI la de realizar "auditorias" a las estaciones de trabajo para determinar de manera preventiva irregularidades en el manejo de las TIC, todo dentro del marco de legalidad y del derecho a la intimidad, esta indicación se puede observar en el artículo 44 donde se expone lo siguiente:

> ***"Artículo 44. Auditorías a Estaciones de Trabajo***
> ***a.*** *La UTSI podrá realizar auditorías en los equipos de los usuarios(as) en el momento que lo precise, con el objetivo de verificar posibles cambios en las configuraciones originales, en el hardware y/ o software. De resultar afirmativos los cambios, la UTSI generará las evidencias y las remitirá a los entes involucrados para que se realice el procedimiento correspondiente, en total apego a las Leyes que regulan la materia."*

Sobre el mismo tema, en los artículos 77 y 81 se regula el uso de internet y software de mensajería no institucional respectivamente, y se establece que se debe verificar que los accesos otorgados por las Coordinaciones de Áreas y Unidad se encuentren de conformidad con las funciones asignadas a cada cargo y por tal motivo los accesos que se otorguen deben ser en apego a la normativa de seguridad institucional, en consecuencia dichos accesos no deben proporcionar un uso irracional de los recursos públicos:

> ***"Artículo 77. Disposiciones de Uso de Internet***
> ***a.*** *La UTSI brindará el servicio de internet a todos los funcionarios del INEC, salvo solicitud expresando lo contrario por parte de la coordinación de área, unidad o proceso /* ***b.*** *La coordinación de Áreas, Unidad o Proceso, podrán solicitar justificadamente a la UTSI acceso a sitios bloqueados de internet para los funcionarios a cargo.*
>
> *Corresponde a la UTSI aprobar o desaprobar estas solicitudes con base a criterios técnicos de seguridad, capacidades del recurso y factibilidad. En caso de no aprobarse la solicitud, la UTSI comunicará a los interesados las justificaciones según el caso. /* ***d.*** *La UTSI es la responsable de la administración de los servicios de acceso a internet del INEC, podrá mediante software de monitoreo, inspeccionar los sitios a los que los usuarios(as) de Internet acceden. La inspección podrá realizarse en el momento en que el usuario(a) está visitando el sitio o en tiempo diferido según lo determine la instancia técnica respectiva."*
>
> ***"Artículo 81. Uso de Software de Mensajería no institucionales.***
> ***a. El uso de software de mensajería, se autorizará sólo a aquellos usuarios(as) cuyo jefe inmediato haya debidamente justificado el uso del mismo.*** *Tanto el que autoriza como el usuario(a) del servicio, asumirán las consecuencias del uso que este último le dé al software. /* ***b****. La UTSI podrá regular el uso de la herramienta en cuanto a horarios, máximo consumo de ancho de banda. Podrá definir restricciones técnicas para disminuir el riesgo en el uso. / c. Para el caso de terceros, deberá existir la autorización de un ente competente dentro de la institución. Aplicarán los puntos a, b y c de este artículo para el caso de los terceros. /* ***d.*** *La UTSI determinará en función de seguridad, cuál software así como su versión podrá ser utilizado para efectos de mensajería instantánea."*
>
> (El subrayado y el resaltado son provistos)

Por lo expuesto en el presente oficio con fundamento en la Ley General de Control Interno N°8292 sobre el uso de los recursos institucionales, es oportuno indicar que los recursos tecnológicos institucionales forman parte de la hacienda pública y por ende deben ser asignados, custodiados y resguardados razonablemente para el fin público previsto, por lo tanto, es preciso recordar lo que indica la precitada Ley Nº8292 en relación con la protección y conservación del patrimonio público:

> ***Artículo 8º—Concepto de sistema de control interno****. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:/ a)* ***Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.***

Por su parte las normas 4.2.f; 4.3 y 4.3.3., de las Normas de Control Interno para el sector público (R-CO-9-2009), sobre el particular indican lo siguiente:

> *4.2. **Requisitos de las actividades de control.** Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos: .../f. **Divulgación**. Las actividades de control deben ser de conocimiento general, y comunicarse a los funcionarios que deben aplicarlas en el desempeño de sus cargos. Dicha comunicación debe darse preferiblemente por escrito, en términos claros y específicos.*
>
> *4.3 **Protección y conservación del patrimonio.** El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de **asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución**, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, **la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos**, así como los requisitos indicados en la norma 4.2. (el resaltado no es del original)*
>
> *4.3.3 **Regulaciones y dispositivos de seguridad.** El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer y vigilar la aplicación de las regulaciones y los dispositivos de seguridad que se estimen pertinentes según la naturaleza de los activos y la relevancia de los riesgos asociados, para garantizar su rendimiento óptimo y su protección contra pérdida, deterioro o uso irregular, así como para prevenir cualquier daño a la integridad física de los funcionarios que deban utilizarlos.*
>
> (El resaltado es provisto)

Cabe destacar y en virtud de lo expuesto, sobre la regulación de la plataforma tecnológica en el uso del internet y el control en el uso restrictivo para fines institucionales, se han emitido criterios, entre ellos, la Procuraduría General de la Republica[5] expone lo siguiente:

> *En general, todo aquél cuyo comportamiento se aparta de los deberes formales de un cargo público en busca de la **satisfacción del interés privado** o que viola las normas que coartan cierto tipo de conductas tendientes al interés privado, **estaría violentando los deberes de la función pública**. De allí que el ordenamiento no pueda tutelar conductas que conduzcan a un uso indebido de los fondos públicos o al gasto irracional y excesivo de los elementos que se ponen a disposición del funcionario para el cumplimiento de sus labores: **papelería, teléfono, INTERNET y fotocopias, o prohijar la utilización del tiempo laboral para actividades personales, por ejemplo**. Conductas que se dirigen a provocar en el agente un beneficio privado, que no público, y surgen dentro del ejercicio de la función asignada. Pero, además, **esas conductas afectan la eficacia y la eficiencia en la gestión pública, principios que deben regir la organización administrativa y, por ende, el desempeño del funcionario público** (doctrina del artículo 114 de la Ley antes citada)./ De conformidad con lo antes expuesto, es criterio de la Procuraduría General de la República, que:*

[5] C-003-2003 del 14 de enero de 2003

> ***1-.*** *Conforme los principios que rigen la ética de la función públicos,* ***los servidores públicos deben usar los recursos públicos para el cumplimiento de sus fines, sin desviaciones que signifiquen traspaso de recursos públicos a fines particulares ajenos al servicio. Este uso está, además, relacionado con la eficacia y eficiencia en la prestación de las funciones y servicios públicos./2-. Los medios tecnológicos que la Administración Pública pone a disposición del servidor público para efectos del cumplimiento de sus funciones constituyen fondos públicos./ 3-.*** *Dada esa naturaleza y en virtud de la definición de competencia de los órganos de control interno, se sigue que* ***las Auditorías Internas pueden fiscalizar el uso que los servidores públicos hagan de esos medios tecnológicos./ 4-. En ejercicio de ese control, las Auditorías pueden fiscalizar el acceso de los servidores a los distintos servicios que la red de INTERNET ofrece, así como a los archivos que el servidor almacene en el equipo de cómputo propiedad de la Entidad./Ese acceso debe estar determinado por el control de los fondos públicos y debe estar previsto en las políticas y normas que la Institución haya establecido sobre el manejo y uso adecuado de la informática.***
> (El resaltado es provisto)

Es por ello que se considera necesario que la Administración divulgue el Marco precitado para que los funcionarios conozcan los deberes y responsabilidades en el uso de las tecnologías de información, para que posteriormente se realicen las indagaciones y verificaciones de los controles establecidos que regulan el uso de internet y software no institucional, y que de manera razonable sean utilizados, respetando los principios de eficiencia y eficacia en la función pública.

Asimismo, si se determina el uso de software y accesos a páginas que no corresponden a los fines laborales asignados, tomar de inmediato las medidas de seguridad sobre los recursos tecnológicos, para que la Institución no se encuentre expuesta a riesgos por usos indebidos o a un incremento en gastos originados en el tiempo requerido para fines privados e impactando en los recursos públicos, pues es criterio de esta Auditoría Interna -**en aras de mantener, perfeccionar y fortalecer el sistema de control interno**- que se debería monitorear de manera regular todas las estaciones de trabajo asignadas a cada funcionario en procura de detectar de manera oportuna desviaciones que puedan debilitar el control interno y que por omisión de ejecutar el control por los funcionarios responsables no se hayan tomado las acciones pertinentes.

En términos generales, requerimos que en un plazo de tres (3) días hábiles a partir del recibo de la presente nota, nos informe las gestiones realizadas para minimizar los riesgos indicados. Todo lo anterior, sin perjuicio de las potestades de fiscalización de esta Auditoria Interna conferidas en la Ley General de Control Interno N°8292.

Sin más por el momento.

Atentamente,

Firmado digitalmente por HELLEN LORENA HERNANDEZ PEREZ (FIRMA)
Ubicación: Auditoría Interna
Fecha: 2016.06.10 16:00:00 -06'00'

Hellen Hernández Pérez
Auditora Interna

Cc: archivo
-Licda. Floribel Méndez Fonseca, gerente