

Señores

CONAPE

Ref: Informe de fin de Gestión

A. Presentación

En cumplimiento con lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno y el Reglamento de Informe de Fin de Gestión, donde se establece que los jefes y los titulares subordinados deben presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente u órgano respectivo a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los entes y órganos competentes de la administración activa, procedo a continuación a enumerar el contenido del presente informe:

Del personal de la Sección de Informática

La Sección de Informática dispone de una Jefatura y 5 profesionales en Informática. El personal dispone de amplios conocimientos en informática, años de experiencia y responsabilidad en el desempeño de sus funciones y gran capacidad de trabajo en equipo. Se destacan por los grandes aportes realizados que a través de los años han proporcionado a la institución.

Profesionales de la Sección de Informática: Vivian Chavarría Ovares, Marco Chacón Rojas, Randal Araya Vallejos, Gustavo Bustos Espinoza y Jose Soto Morera.

B. Resultados de gestión

1. Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.
2. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.
3. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.
4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado.
5. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.
6. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.
7. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.
8. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.
9. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.



Jorge Arguedas
15/12/2020

[Handwritten signature]

COMISION NACIONAL DE PRESTAMOS PARA EDUCACION
Informe de fin de gestión de Jorge Arguedas – 15 de diciembre de 2020

10. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.
11. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.
12. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna”.

Desarrollo del Informe.

1. Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Planeación, dirección, organización, coordinación, supervisión, control y evaluación de los procesos de crédito y cobranza, programación, presupuesto, apoyo logístico, informático, administración de personal, administración de servicios generales, contabilidad, tesorería, relativos al otorgamiento de crédito para la educación y sus actividades de apoyo y conexas; de acuerdo con el marco normativo vigente y los procedimientos, reglamentos y directrices crediticias y las actividades derivadas en cumplimiento de las leyes y normas establecidas en la materia, así como las labores técnicas administrativas y financieras de apoyo, mediante la aplicación de principios teóricos, métodos y técnicas pertenecientes a las respectivas disciplinas aplicables, tales como, Administración, Finanzas, Estadística, Contaduría, Recursos Humanos, Informática, Economía, Derecho, y otras disciplinas que facultan para la realización de dichas actividades.

Organizar la adopción y evaluación de métodos de producción modernos relacionados con la tecnología informática, tendentes a eficientizar la producción de información mediante el uso de aplicaciones de sistemas de información y programas computadorizados que sistematicen el acopio, registro, almacenamiento y cálculo de datos, necesaria para el trámite y seguimiento de las actividades sustantivas y conexas.

2. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Los principales cambios son emitidos por los entes externos reguladores como la Contraloría General de la República, Ministerio de Hacienda, Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria Leyes aprobadas por la Asamblea Legislativa, entre otros. Dichos cambios pueden ser referenciados mediante los canales disponibles de las diferentes instituciones reguladoras en materia de normativa informática, entre los más significativos o relevantes están:

- a. Normas técnicas para la Gestión y el control de Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), emitida por la Contraloría General de República. (2007)
- b. Ley No. 8292, Ley General de Control Interno (2002)
 - a. Autoevaluación del Sistema de Control Interno
 - b. Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI)
- c. Ley No. 8968, Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales (2011)



COMISION NACIONAL DE PRESTAMOS PARA EDUCACION
Informe de fin de gestión de Jorge Arguedas – 15 de diciembre de 2020

- d. Ley No. 8422, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública (2004)
 - e. Índice de Gestión Institucional. Contraloría General de República.
 - f. Clasificador por objeto del gasto del sector público. Ministerio de Hacienda (2018)
 - g. Directriz 046-H-MICITT, de 9 de abril de 2013
 - h. Ley No. 8454 de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos, de 22 de agosto de 2005.
 - i. Ley No. 8039 de procedimiento de observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual, de 12 de octubre de 2000
3. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Seguidamente se presentan los resultados de la autoevaluación del año 2019 de los componentes funcionales del sistema de control interno establecidos en la ley de control interno para la Sección de Informática.

Resultado apartado "Aspectos generales"

Unidad específica	Cantidad de preguntas	Cantidad cumplido	Cantidad requiere mejora	% Cumplido	% Requiere mejora
Informática	9	9	0	100%	0%

Resultado apartado "Ambiente de control"

Unidad específica	Cantidad de preguntas	Cantidad cumplido	Cantidad requiere mejora	% Cumplido	% Requiere mejora
Informática	21	20	1	95%	5%

Resultado apartado "Valoración del Riesgos"

Unidad específica	Cantidad de preguntas	Cantidad cumplido	Cantidad requiere mejora	% Cumplido	% Requiere mejora
Informática	5	5	0	100%	0%

Resultado apartado "Actividades de control"

Unidad específica	Cantidad de preguntas	Cantidad cumplido	Cantidad requiere mejora	% Cumplido	% Requiere mejora
Informática	19	19	0	100%	0%



COMISION NACIONAL DE PRESTAMOS PARA EDUCACION
Informe de fin de gestión de Jorge Arguedas – 15 de diciembre de 2020

Resultado apartado "Sistemas de información"

Unidad específica	Cantidad de preguntas	Cantidad cumplido	Cantidad requiere mejora	% Cumplido	% Requiere mejora
Informática	11	11	0	100%	0%

Resultado apartado "Seguimiento"

Unidad específica	Cantidad de preguntas	Cantidad cumplido	Cantidad requiere mejora	% Cumplido	% Requiere mejora
Informática	6	6	0	100%	0%

4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda a la jerarca o titular subordinado.

Entre acciones que se han emprendido y que se le deberán dar continuidad para mejorar, mantener al Sistema de Control Interno en lo referente al 2020, está lo siguiente:

Año	Norma	Observaciones	Acciones
2020	2.1 Ambiente de Control. ¿Hay una apropiada estructura organizativa acorde con las necesidades y la dinámica de las circunstancias de la dependencia a su cargo?	Se está considerando en el nuevo plan estratégico 2019-2023, con plazos y responsables, el proyecto lo ejecuta la Sección de Recursos Humanos en conjunto con el Departamento de Planificación.	En la formulación del PETIC (2020-2023), se propone una reestructuración organizativa para área de Informática. Responsables: Jefatura de Planificación, y Jefatura de Recursos Humanos
2020	2.2 Compromiso superior. ¿En su dependencia a cargo se da una atención oportuna a las recomendaciones, disposiciones y observaciones de los distintos órganos de control y fiscalización para el fortalecimiento del SCI.?	Dado el volumen de recomendaciones que nacen de los informes de auditoría interna, se ha estado trabajando en un plan de atención cuyo responsable es la Jefatura de la Sección de Informática y su plazo de entrega es el 15 de enero.	En la formulación del PETIC (2020-2023), se proponen iniciativas a partir del 2021, atender las recomendaciones de la auditoría interna y auditorías externas. Responsables: Jefatura de Planificación y Jefatura de Informática

COMISION NACIONAL DE PRESTAMOS PARA EDUCACION
Informe de fin de gestión de Jorge Arguedas – 15 de diciembre de 2020

2020	5.1 Sistemas de información. ¿En la dependencia a su cargo se dispone de sistemas de información para ejecutar las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales?	En el área de Servicios Generales se carece de herramientas informáticas útiles para la trazabilidad de solicitudes, todo es tramitado en formato físico. Se generará la iniciativa correspondiente para que la Sección de Informática verifique la factibilidad de realizar un módulo para la gestión, control y seguimiento de solicitudes de Servicios Generales. Unidad Solicitante: Sección Administrativa Unidad Responsable: Sección de Informática. En caso de que no sea factible la ejecución de un sistema, la Sección Administrativa, velará por controlar y dar seguimiento a solicitudes en formato físico. Fecha de inicio: I semestre 2019 Fecha final II Semestre 2019 (Estudio de factibilidad)	En la formulación del PETIC (2020-2024), se proponen iniciativas a partir del 2021, correspondiente a mejoras y adiciones del sistema administrativo y financiero contable. Se requiere la formulación del proyecto por parte del área usuaria, con participación y acompañamiento técnico de la Sección de Informática. Responsables: Departamento financiero Sección Administrativa y Sección de Informática
2020	Analizar la conveniencia y tomar la decisión, respecto de que la Sección de Informática les envíe, por el medio que mejor consideren, mensualmente, el reporte solicitado en la recomendación anterior (No. 3) y solo en caso de desvíos sobre los indicadores estos sean elevados a ese Comité; esto en fortalecimiento a la Gobernanza de TIC, cuyas principales responsabilidades son evaluar, direccionar y monitorear. Se concede un	A partir de la sesión 05-2019 del no se incluye en el orden del día del Comité TIC el punto denominado "Plan de trabajo de la Sección de Informática".	El plan de trabajo se deriva del PETIC (2020-2023). Como parte de las iniciativas de Gobernanza de TI, se valorará el plan de trabajo mensual o anual de TI o el Plan operativo anual de y su TI respectivo seguimiento mensual o anual y la respectiva inclusión en la agenda de los Comité TIC. Responsables: Jefatura de Planificación y Jefatura de Informática

COMISION NACIONAL DE PRESTAMOS PARA EDUCACION
Informe de fin de gestión de Jorge Arguedas – 15 de diciembre de 2020

	plazo de 1 mes a partir de la comunicación del informe final, para hacer de conocimiento a esta Unidad de la decisión tomada.		
2020	...en aras de buscar el perfeccionamiento del nivel de Gobernanza de TI, que previo a la generación del Plan Estratégico de TI 2020-2023, se defina una metodología para mejorar los aspectos de definición, evaluación y cumplimiento de los indicadores y su monitoreo, en pro de una gestión de recursos adecuado y oportuno, soportado en algún tipo de informe con su respectiva documentación, que le permita a la Alta Dirección revisar periódicamente el cumplimiento de las metas identificadas con base en los indicadores.	Mediante oficio SI-19-2019, la Jefatura de la Sección de Informática señala que este se considerará a atender por medio del PETIC 2020-2024; cuya contratación está en proceso al 19/02/2020.	El Plan estratégico de Tecnología de Información se estableció la metodología de medición de los proyectos o iniciativas con indicadores de mediante unidades de logro. Responsables: Jefatura de Planificación y Jefatura de Informática
2020	Implementar los controles técnicos que sean requeridos para implantar la política de teletrabajo.	Se incluye nota en el BCMDOC: 18/03/2020 GCHR: Seguimiento Recomendaciones Unidad de Auditoría Interna: Al día de hoy no se han incorporado datos de seguimiento que evidencien cumplimiento o avance de la recomendación, por tanto, el estado del mismo es "Incumplido".	La Sección de Informática en concordancia con el PETIC (2020-2023). Como parte de las iniciativas de Gobernanza de TI, seguridad informática realizó adquisiciones de hardware y software especializado que permiten establecer controles técnicos funcionales del teletrabajo, tales como VPN, licenciamiento de software de soporte de acceso remoto de telefonía. Responsables: Jefatura de Planificación y Jefatura de Informática

COMISION NACIONAL DE PRESTAMOS PARA EDUCACION
Informe de fin de gestión de Jorge Arguedas – 15 de diciembre de 2020

2020	Respaldo de la información identificada por los dueños de proceso como registro vital.	Se incluye nota en el BCMDOC: 18/03/2020 GCHR: Seguimiento Recomendaciones Unidad de Auditoría Interna: Al día de hoy no se han incorporado datos de seguimiento que evidencien cumplimiento o avance de cumplimiento de la recomendación, por tanto, el estado del mismo es "Incumplido".	Se incorporará como parte de la iniciativa de Gobernanza de TI y Seguridad informática a partir del 2021 del PETIC (2020 – 2023) Responsables: Jefatura de Planificación y Jefatura de Informática
2020	Actualizar a estrategia de respaldo de la información del PTCN para asegurar y documentar el resguardo de los registros vitales identificados en el BIA.	Se incluye nota en el BCMDOC: 18/03/2020 GCHR: Seguimiento Recomendaciones Unidad de Auditoría Interna: Al día de hoy no se han incorporado datos de seguimiento que evidencien cumplimiento o avance de cumplimiento de la recomendación, por tanto, el estado del mismo es "Incumplido".	Se incorporará como parte de la iniciativa de Gobernanza de TI y Seguridad informática a partir del 2021 del PETIC (2020 – 2023) Responsables: Jefatura de Planificación y Jefatura de Informática

5. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.
- Migración de la plataforma de hardware y software, aplicaciones en lenguaje versión Basic, en sistema operativo CTOS, (UNISYS) bases de datos indexadas a la plataforma de hardware Sun Microsystem con sistema operativo Solaris y herramientas desarrollo y producción y base de datos Oracle a partir del año 1993.
 - Proyecto de Y2K, año 2000
 - Proyecto de implementación del Sistema Integrado de Crédito de CONAPE (SIC)
 - Gestión y análisis de crédito
 - Ejecución y control del crédito
 - Recuperación de crédito
 - Proyecto de implementación del Sistema Administrativo, financiero contable de CONAPE.
 - Proyecto migraciones aplicaciones tipo carácter a cliente servidor
 - Proyecto migraciones de aplicaciones cliente/servidor a arquitecturas centralizadas
 - Contrataciones administrativas para la adquisición de infraestructura de hardware y software

COMISION NACIONAL DE PRESTAMOS PARA EDUCACION
Informe de fin de gestión de Jorge Arguedas – 15 de diciembre de 2020

- Actualizaciones periódicas de plataformas de Hardware y software de acuerdo con las necesidades institucionales y tendencias de mercado.
 - Proyecto de formulación de Plan estratégico de tecnología de Información (PETIC 2013-2018)
 - Proyecto de implementación de cableado estructurado (equipo activo de comunicación, redes de servidores y computadoras)
 - Proyecto de implementación de la página Web
 - Telefonía IP, correo electrónico e internet
 - Proyecto de implementación del sitio alterno de procesamiento de datos (2016 -2020)
 - Proyecto de implementación de conectividades para pagos de recuperaciones en línea con los Bancos de Costa y Banco Nacional de Costa Rica.
 - Proyecto de implementación del Sistema de Registro en línea (RESOLI)
 - Proyecto de implementación del Sistema de Solicitud del desembolso (SODELIUN)
 - Proyecto de implementación del Sistema de notarios (SEDENOT)
 - Proyecto de implementación del Sistema de avalúos (SEDEAVAL)
 - Plan de Recuperación ante Desastres de CONAPE - Proyecto del Sistema de gestión de continuidad de negocio (SGCN)
 - Proyecto de adquisición de infraestructura para soportar la implementación de la herramienta de BPM; SOA y ECM. Proyecto PROA.
 - Plataforma de seguridad informática.
 - Coordinación del soporte y mantenimiento de la plataforma informática de CONAPE
 - Implementación de plan piloto de teletrabajo.
 - Proyecto de implementación del sitio alterno de procesamiento de datos (2021 -2024)
 - Implementación del teletrabajo en condiciones de pandemia. (COVID-19)
 - Formulación del Plan estratégico de Tecnología de Información (PETIC 2020 – 2023)
 - Sistema para pagos parciales de operaciones en período de ejecución.
 - Conectividades interinstitucionales (universidades y TSE)
6. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.

Proyecto	Estado
Proyecto de implementación del Sistema Integrado de Crédito de CONAPE (SIC)	Funcionando
Proyecto de implementación del Sistema Administrativo, financiero contable de CONAPE.	Funcionando
Actualizaciones periódicas de plataformas de Hardware y software de acuerdo con las necesidades institucionales y tendencias de mercado.	Funcionando
Proyecto de implementación de cableado estructurado (equipo activo de comunicación, redes de servidores y computadoras)	Funcionando
Proyecto de implementación de la página Web	Funcionando

COMISION NACIONAL DE PRESTAMOS PARA EDUCACION
Informe de fin de gestión de Jorge Arguedas – 15 de diciembre de 2020

Telefonía IP, correo electrónico e internet	Funcionando
Proyecto de implementación del sitio alternativo de procesamiento de datos (2016 -2020)	Funcionando
Proyecto de implementación de conectividades para pagos de recuperaciones en línea con los Bancos de Costa y Banco Nacional de Costa Rica.	Funcionando
Proyecto de implementación del Sistema de Registro en línea (RESOLI)	Funcionando
Proyecto de implementación del Sistema de Solicitud del desembolso (SODELIUN)	Funcionando
Proyecto de implementación del Sistema de notarios (SEDENOT)	Funcionando
Proyecto de implementación del Sistema de avalúos (SEDEAVAL)	Funcionando
Plan de Recuperación ante Desastres de CONAPE - Proyecto del Sistema de gestión de continuidad de negocio (SGCN)	Funcionando
Proyecto de adquisición de infraestructura para soportar la implementación de la herramienta de BPM; SOA y ECM. Proyecto PROA.	Fase final de implementación
Plataforma de seguridad informática.	Funcionando
Proyecto de implementación del sitio alternativo de procesamiento de datos (2021 -2024)	En proceso de implementación
Implementación del teletrabajo en condiciones de pandemia. (COVID-19)	Funcionando
Formulación del Plan estratégico de Tecnología de Información (PETIC 2020 – 2023)	En proceso de ejecución
Sistema para pagos parciales de operaciones en período de ejecución.	Funcionando
Conectividades interinstitucionales (universidades y TSE)	Funcionando
Conectividad con SINIRUBE, previsto para enero 2021	En proceso de ejecución
Otorgamiento de cobertura del 20% de garantía fiduciaria por parte de la Universidad Latina a estudiantes seleccionados	Pendiente.



7. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.

La Administración de recursos financieros se ejecutó en concordancia con las necesidades institucionales en el área tecnológica, conveniencia institucional y razonabilidad financiera y de acuerdo con la planificación institucional de cada período presupuestario. A manera de ilustración, para el año 2019, del presupuesto asignado a la Sección de Informática, la ejecución presupuestaria fue del 98.65%

8. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.

Para la buena marcha de la institución y de la unidad, el enfoque al servicio al cliente interno y externo y proyectos tecnológicos que faciliten la misión y visión de CONAPE, en procura de la eficiencia y eficacia, la cobertura nacional y fortalecimiento de la imagen institucional, a manera de sugerencia es importante considerar los siguientes aspectos:

- Mantener la continuidad del proyecto PROA:
 - Gestión de procesos del negocio (BPM)
 - Arquitectura orientada a servicios (SOA)
 - Gestión de contenidos empresariales (ECM) - Gestor documental.
- Adiciones y mejoras a los sistemas que componen el Sistema Integrado de Crédito
- Adiciones y mejoras a los sistemas que componen el Sistema Financiero Contable.
- Adiciones y mejoras a los sistemas de Recursos Humanos y de apoyo administrativo
- Mejorar las aplicaciones de servicios en líneas para los clientes.
- Ampliar y mejorar la cobertura tecnológica a nivel nacional para fortalecer la misión de CONAPE y la filosofía del crédito educativo.
- Retomar proyectos enfocados en la actualización y fortalecimiento de la normativa y gobernanza de TI.
- Valorar en el corto o mediano plazo la implementación la Gobernanza de TI y gestión de TI basados en los principios de COBIT 5 y la gestión de servicios mediante los fundamentos de ITIL versión 3.
- Mantener la actualización, soporte y mantenimiento de la plataforma crítica informática (hardware y software) de CONAPE.
- Migración de la base de datos Oracle enterprice versión 11g a versiones superiores para minimizar el riesgo de obsolescencia y no contar con soporte técnico.
- Migración de las herramientas de desarrollo Oracle forms/reports versión 10g a versiones superiores o nuevas versiones para minimizar el riesgo de obsolescencia y no contar con soporte técnico.
- Mantener la actualización y soporte de las herramientas de desarrollo y base de datos institucionales.
- Mantener la actualización y soporte de las herramientas de apoyo y ofimática institucionales
- Valorar la contratación de una persona jurídica y física como oficial de seguridad informática para mantener, actualizar y fortalecer la seguridad informática y de la información, para el periodo 2021.
- Mantener la continuidad del sitio alterno contingencia y procesamiento de datos ante desastres

COMISION NACIONAL DE PRESTAMOS PARA EDUCACION
Informe de fin de gestión de Jorge Arguedas – 15 de diciembre de 2020

- Mantener y fortalecer los sistemas de almacenamiento, de replicación de datos, respaldos y recuperación de datos
- Fortalecer los servicios en línea para los usuarios de CONAPE.
- Fortalecer con herramientas remotas apropiadas para el control, seguridad y ejecución del teletrabajo.
- Mantener y fortalecer de manera segura las conectividades interinstitucionales
- Dar seguimiento al cumplimiento de las contrataciones de soporte y mantenimiento de hardware y software, servicio de sitio alterno, así como las suscripciones de software para uso de software licenciado, aspecto tales como: tiempo de respuesta, fechas de inicio y vencimiento de la contratación, vencimientos de prórrogas en caso de contrataciones con posibilidad de prórroga. Para efecto de asegurar la continuidad operativa considerar las contrataciones tales como:
 - Soporte y mantenimiento de la plataforma crítica
 - Servicio administrado del sitio alterno de procesamiento de datos
 - Soporte y actualización de hardware y software (sistema operativo) con Oracle. Herramientas de desarrollo y producción, BPM, SOA, ECM y bases de datos de desarrollo, pruebas y producción Oracle, tanto en sitio principal de procesamiento de datos como para el sitio alterno de procesamiento de datos. La suscripción del contrato con Oracle es anual.
 - Soporte de mantenimiento de las herramientas de seguridad informática (antivirus, filtrado de contenido, VPN, IPS, entre otros).
 - Suscripción anual del uso de la herramienta para conectividades GPAX.
 - Soporte y mantenimiento de aplicaciones de conectividades bancarias e institucionales.
 - Suscripciones de herramientas de ofimática y telefonía y acceso remotos.
 - Administración, soporte y mantenimiento de la red de datos.
 - Suscripciones de aplicaciones en la nube
 - Soporte y mantenimiento de aplicaciones del call center
 - Soporte y mantenimiento de equipo (estaciones de trabajo de usuario final)

De acuerdo con la complejidad del tipo de contratación es importante estimar el tiempo requerido para elaborar las especificaciones técnicas y trámite de procedimiento administrativo, que puede variar de acuerdo con el tipo de procedimientos de contratación administrativa: baja cuantía, abreviadas, públicas o por excepción.

Apartado adicional: Entrega formal de activos.

En relación con la entrega de bienes asignados a esta Jefatura, mediante oficio S.I. 37 "Informe y entrega de activos registrados a la Jefatura de la Sección de Informática", se realizó la respectiva entrega.

9. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.

COMISION NACIONAL DE PRESTAMOS PARA EDUCACION
Informe de fin de gestión de Jorge Arguedas – 15 de diciembre de 2020

Valorar la posibilidad de implementación de servicios en la nube, siempre que estos no representen un riesgo en la protección de los datos, la operatividad y continuidad del negocio institucional.

10. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.

Se han seguido los lineamientos y el cumplimiento con las disposiciones del área de competencia de conformidad con las disposiciones emitidas por el ente contralor.

11. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.

Se han seguido los lineamientos y el cumplimiento de las disposiciones del área de competencia emitidas por los órganos de control externos en materia presupuestaria – Ministerio de Hacienda, Secretaría Técnica de la Autoridad presupuestaria – Ministerio de Planificación Nacional y Política económica – MIDEPLAN y el Ministerio de Educación.

12. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

Las recomendaciones de las auditorías externas como de las auditorías internas se han venido atendiendo de acuerdo con los recursos institucionales disponibles, no obstante están pendientes algunas recomendaciones de la Auditoría tales como:

Auditoría AI-AO-01-2018 "Gobierno y estrategias de tecnología de información en CONAPE"

Recomendación	Descripción de la recomendación
2	<p>Definir, documentar, formalizar y divulgar las políticas de Gobierno de Tecnología de Información que considere necesario, de preferencia en apego a las sanas prácticas dictadas por COBIT. No omitimos manifestar que estas deben ser incorporadas al Manual de Políticas de TI existentes. Asimismo, contemplar los procedimientos y/o instrucciones que detallen su ejecución.</p> <p>Nota: Esta recomendación esta atendido, requiere la aprobación de Comité y Consejo Directivo. SI-18-2019. "Política de gobierno de tecnología de información"</p>
9	<p>...en aras de buscar el perfeccionamiento del nivel de Gobernanza de TI, que previo a la generación del Plan Estratégico de TI 2019-2023, se defina una metodología para mejorar los aspectos de definición, evaluación y cumplimiento de los indicadores y su monitoreo, en pro de una gestión de recursos adecuado y oportuno, soportado en algún tipo de informe con su respectiva documentación, que le permita a la Alta Dirección revisar periódicamente el cumplimiento de las metas identificadas con base en los indicadores.</p> <p>Nota: En el Plan Estratégico de TI 2020-2023, se incluye una propuesta de medición de indicadores para le ejecución del PETIC (2020-2023)</p>



COMISION NACIONAL DE PRESTAMOS PARA EDUCACION
Informe de fin de gestión de Jorge Arguedas – 15 de diciembre de 2020

Auditoría externa para evaluar el Sistema de gestión de continuidad del negocio (SGCN) con base en las ISO 22301 y 27031

Asignadas al coordinador del Plan tecnológico de continuidad del negocio:

Recomendación	Descripción de la recomendación
5	Gestión de Servicios de tecnologías de información
21	Estrategia de Teletrabajo
22	Efectividad estrategia 6 Sitio alterno TI
25	Registros vitales
29	Seguimiento y evaluación de la continuidad
39	Política del PTCN
40	Proveedores del PTCN
41	Procedimientos del PTCN
42	Contenidos del plan
43	Procesos de mantenimiento del plan
44	Plan de pruebas

Auditoría externa: Estados Financieros y Opinión de los Auditores Independientes, al 31 de diciembre de 2019 - Informe final, según documento 57-28-2020.

Informe Auditoria de Tecnologías de Información.

Carta de Gerencia CG-TI 2019.

Informe para aprobación.

Recomendación	Descripción de la recomendación
1	Ausencia de un plan anual operativo de tecnologías de información
2	Debilidades en la administración de riesgos de T.I.
3	Oportunidades de mejora en la gestión de la seguridad de la información
4	Ausencia de un catálogo de servicios y sla para los servicios brindados a las áreas usuarias.
5	El procedimiento para la atención de requerimientos de usuario no se encuentra formalmente documentado
6	El procedimiento para la gestión de incidentes de ti no se encuentra formalmente documentado.
7	Ausencia de una metodología general para la gestión de la calidad de los servicios de T.I.
8	Ausencia de un procedimiento para la gestión de roles y permisos de usuarios
9	Incumplimiento de las sesiones ordinarias, establecida en el reglamento del comité de tecnologías de información y comunicación.
10	Ausencia de un plan de capacitación formal para el personal de la sección de informática.
11	Ausencia de un procedimiento para la gestión de la capacidad, desempeño y la disponibilidad de la plataforma tecnológica.

COMISION NACIONAL DE PRESTAMOS PARA EDUCACION
Informe de fin de gestión de Jorge Arguedas – 15 de diciembre de 2020

12	No se encuentra aprobado una metodología de análisis, desarrollo, diseño e implantación de sistemas de información.
13	Deficiencias en la seguridad lógica de los sistemas de información de CONAPE.
14	Deficiencias en la automatización, integración, funcionamiento y documentación de los sistemas de información revisados del CONAPE.

Auditoría AI-AO-01-2020. "Gestión de activos de tecnología, información y comunicación"
 Informe final, Octubre de 2020

Recomendación	Descripción de la recomendación
2.3 Debilidades en la gestión, controles y resguardo físico de activos de TIC en desuso.	<p>5. Implementar un formulario, boleta u otro mecanismo de control, con la respectiva firma del responsable, para que, por cada devolución de activo de hardware TIC, aparte de realizar la clasificación definida en el Reglamento para la Administración de los Bienes Muebles de CONAPE (bueno, malo o malo reparable) éste se acompañe con una descripción en detalle del fundamento técnico utilizado para seleccionar la clasificación; además, debe incluir de forma específica la razón calificada por la cual el activo continúa o no sufriendo las necesidades del negocio (si este cumplió su vida útil para uso Institucional). Asimismo, debe emitirse y oficializarse una instrucción de trabajo u otro mecanismo, que obligue a que toda devolución de activos de hardware de TIC se acompañe del criterio de cita. Se concede un plazo de 1 mes para atender la recomendación.</p> <p>Nota: Recomendación atendida mediante oficio SI-33-2020 "2.3. Debilidades en la gestión, controles y resguardo físico de activos de TIC en desuso". del 23 de noviembre de 2020</p>
2.4 Inexistencia de un procedimiento que asegure razonablemente que los registros contables sobre el licenciamiento de software están completos y actualizados conforme al inventario de licencias Institucional	<p>6. Implementar y oficializar junto con la Gerencia de Procesos un procedimiento institucional, con sus respectivos controles (se sugiere incluir conciliaciones) en donde la Sección de Informática, la Sección Administrativa y la Sección de Contabilidad, con base en su ámbito de acción y responsabilidades claras, aseguren razonablemente la fiabilidad de los movimientos asociados a los registros contables relacionados al licenciamiento de software institucional. Se concede un plazo de 6 meses (120 días hábiles) para atender la recomendación, cuyo plazo empieza a regir a partir de la comunicación de este informe final. Ese plazo rige a partir del día siguiente hábil posterior a la comunicación final del informe</p>

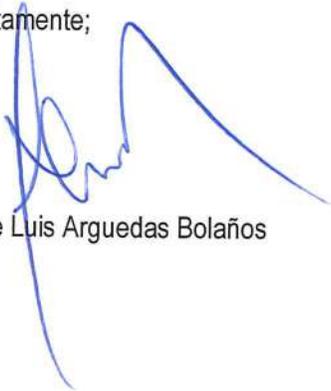
COMISION NACIONAL DE PRESTAMOS PARA EDUCACION
Informe de fin de gestión de Jorge Arguedas – 15 de diciembre de 2020

2.5 Ausencia de un control adecuado y de aplicación continua que brinde una garantía razonable del inventario de licencias de software en uso en la Institución.	7. Realizar y documentar, al menos una vez al año, verificaciones físicas de las licencias de software instaladas en los equipos de CONAPE, en complemento a los reportes automatizados con que cuenta la Unidad, en aras de brindar una garantía razonable del inventario de licencias de software institucional, el cual deberá ser remitido a la Sección de Contabilidad para la conciliación correspondiente. Se concede el plazo de 6 meses (120 días hábiles) para efectuar la primera verificación física. Ese plazo rige a partir del día siguiente hábil posterior a la comunicación final del informe
--	---

El seguimiento de las recomendaciones se debe registrar y actualizar mediante la herramienta BCMDoc del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN).

En el marco del Plan Estratégico de Tecnología de Información -PETIC (2020 -2023), se lograron incluir varias iniciativas con la expectativa de que sean atendidas a partir del 2021, tanto con recurso interno o externo, orientadas al mejoramiento y fortalecimiento de la gobernanza de TI, Normativa de TI, seguridad informática, gestión de la calidad, continuidad del negocio y en consecuencia el fortalecimiento de Sistema de Control Interno. Pendiente elaborar un plan de trabajo anual con plazos para atender las recomendaciones citadas.

Atentamente;



Jorge Luis Arguedas Bolaños



