

## Acta Sesión Extraordinaria 42-2012

05 de julio del 2012

Acta de la Sesión Ordinaria N° 42-2012 celebrada por el Concejo Municipal de Belén, a las dieciocho horas del 05 de julio del dos mil doce, en la Sala de Sesiones Guillermo Villegas de la Municipalidad de Belén, en el Distrito San Antonio. **PARTICIPANTES PERMANENTES PRESENTES: Regidores (as) Propietarios (as):** María Lorena Vargas Víquez – quien preside. **Regidores Suplentes:** Sra. Luz Marina Fuentes Delgado. Sra. María Antonia Castro Franceschi. Lic. Mauricio Villalobos Campos. **Síndicos Propietarios:** Sr. Alejandro Gómez Chaves. Sra. Sandra Salazar Calderón. **Síndicos Suplentes:** Sr. Juan Luis Mena Venegas. **Alcaldía:** Vicealcaldesa Municipal Licda. Thais Zumbado Ramírez. **Secretaría del Concejo Municipal:** Sra. Isabel Murillo Fonseca. **AUSENTES: Regidores (as) Propietarios (as):** Sr. Desiderio Solano Moya – Vicepresidente. Lic. María de los Ángeles Segura Rodríguez. Sr. Miguel Alfaro Villalobos Sra. Rosemile Ramsbotton Valverde. **Regidores Suplentes:** Lic. María Cecilia Salas Chaves. Sr. William Alvarado Bogantes. **Síndicos Propietarios:** Srta. Elvia González Fuentes. **Síndicos Suplentes:** Sra. Regina Solano Murillo. Sr. Gaspar González González.

### CAPÍTULO I

#### PRESENTACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

##### ORDEN DEL DÍA

- △ 6: 00 pm. Se invita a los Licenciados de la Universidad Latina Lic. Luis Andrés Palma Vindas y la Licda. Jenifer Cedeño Sojo, para que realicen su presentación, con el fin de mejorar el sistema y tener un mejor servicio informático.
- △ 7: 00 pm. Se atiende al funcionario Alexander Venegas. Presentacion de los Consejos Cantonales de Coordinación Interinstitucional (CCCI) en el Cantón.

### CAPÍTULO II

**SE ATIENDE A LOS LICENCIADOS DE LA UNIVERSIDAD LATINA LIC. LUIS ANDRÉS PALMA VINDAS Y LA LICDA. JENNIFER CEDEÑO SOJO, PARA QUE REALICEN SU PRESENTACIÓN, CON EL FIN DE MEJORAR EL SISTEMA Y TENER UN MEJOR SERVICIO INFORMÁTICO.**

**ARTÍCULO 1.** La Presidenta Municipal María Lorena Vargas, da la bienvenida a los Licenciados Jennifer Cedeño y Luis Palma de la Universidad Latina.

*“Evaluación del departamento de Informática de la Municipalidad de Belén, mediante un análisis de brechas con respecto a la Norma técnica para la gestión y el control de las tecnologías de información (N-2-2007-CO-DFOE) de la C.G.R. de Costa Rica, durante el I cuatrimestre de 2012.”*

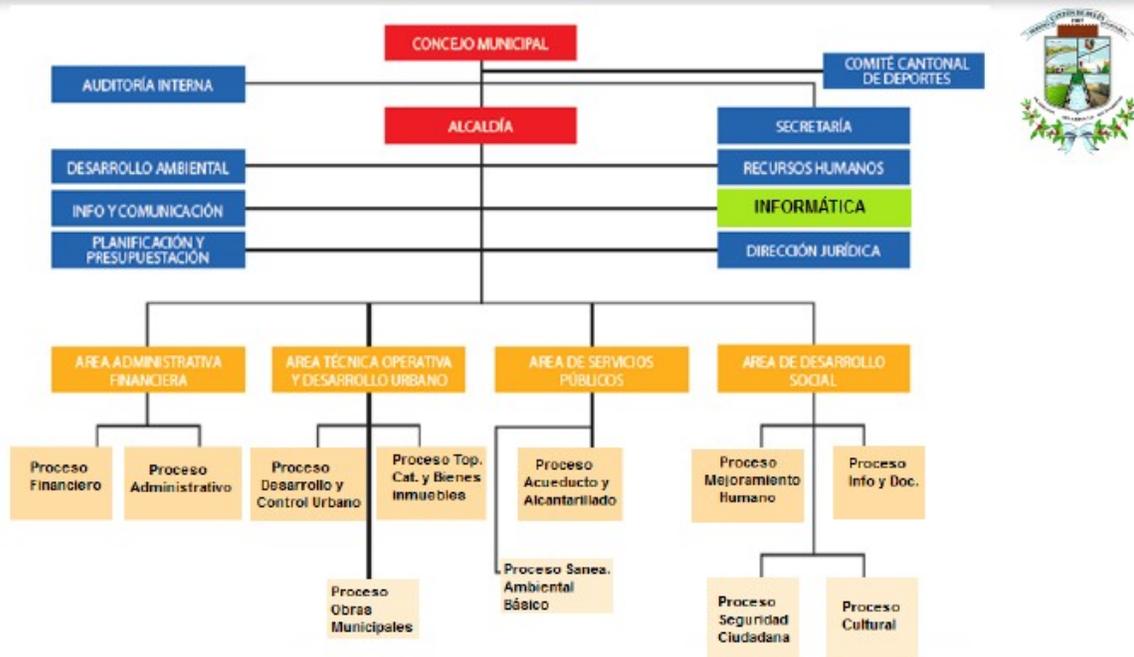
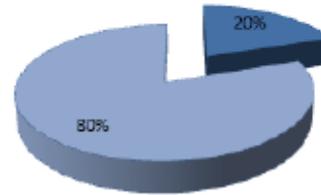
Estudiantes:  
Jennifer Cedeño Sojo.  
Luis Andrés Palma Vindas.

Problemática: Norma (N-2-2007)



### Evaluación de los Municipios con respecto a la Norma de TIC

- Municipios que no han avanzado con la Norma de TIC
- Municipios que cumplieron con la norma de TIC



Objetivo General. "Evaluar al departamento de Informática de la Municipalidad de Belén, mediante un análisis de brechas con respecto a la Norma técnica para la gestión y el control de las tecnologías de información (N-2-2007-CO-DFOE) de la C.G.R. de Costa Rica, durante el I cuatrimestre de 2012."

#### Objetivos específicos

Generar un análisis de brechas el cual nos permita la obtención de las diferencias entre las disposiciones utilizadas por la Municipalidad de Belén respecto a la norma número N-2-2007-CO-DFOE de la Contraloría General de la República.

Planificar las actividades para la implementación de las recomendaciones propuestas según los resultados obtenidos en la evaluación de la calidad de las disposiciones para la gestión y el control de las tecnologías de información en el departamento de Tecnologías de Información (TI), respecto a la norma número N-2-2007-CO-DFOE de la Contraloría General de la República.

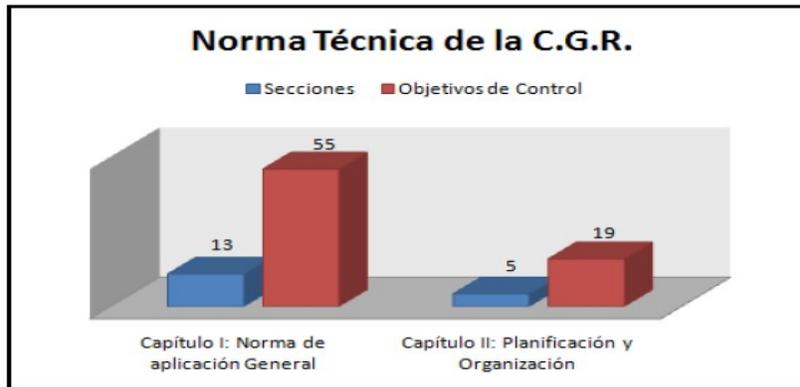
Elaborar un informe a la Municipalidad de Belén que comunique los hallazgos encontrados mediante los estudios de campo realizados al Departamento de Informática, generando la respectiva planificación que posteriormente los apoyará con la implementación de las recomendaciones correspondientes.

#### Fundamentación Teórica

#### Alcance de la norma



#### Estructura de la norma



Mejores prácticas



Niveles de madurez



¿Cuál fue la estrategia?

Procedimiento metodológico



Resultados

Resumen de brechas identificadas

En total se analizaron 74 brechas.



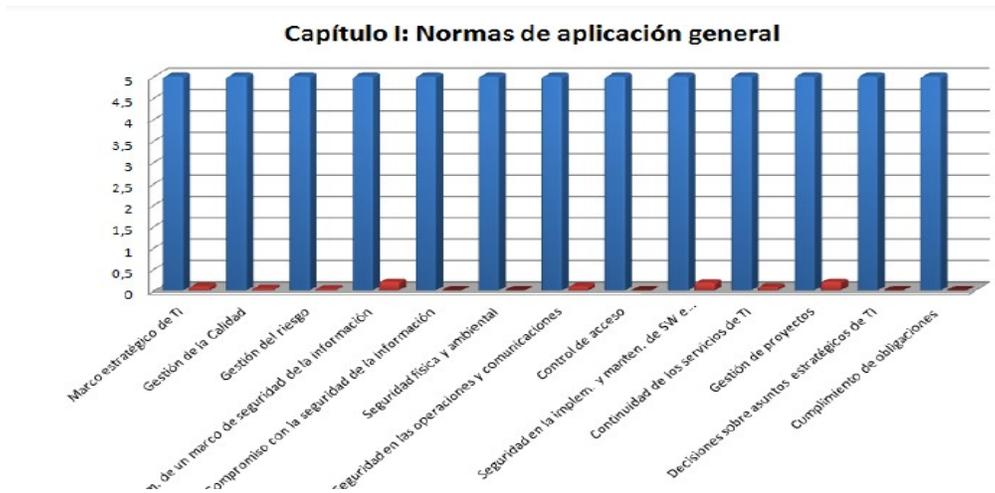
Trabajo de campo

Capítulo I: Normas de aplicación general / Gestión de la calidad								
Objetivo de Control	Actividades de Control	Detalle del Objetivo de Control	Número de Brecha	Situación Actual	Situación Deseada	Acciones	Nivel de Madurez	Detalle nivel de Madurez
P01	P08.2	Estándares y prácticas de calidad Identificar y mantener estándares, procedimientos y prácticas para los procesos clave de TI para orientar a la organización hacia el cumplimiento del QMS. Usar las mejores prácticas de la industria como referencia al mejorar y adaptar las prácticas de calidad de la organización.	QC-01	En su gran mayoría de procesos el Departamento de Informática no ha identificado y establecido las mejores prácticas para los procesos claves, donde orienten a la Organización hacia el cumplimiento del QMS (Sistema de gestión de la calidad).	Tener los estándares y políticas de aseguramiento de la calidad que brinde apoyo a TI en cada uno de sus procesos.	Identificar los procesos claves de TI los cuales oriente a la Organización en el cumplimiento del QMS.	1 Inicial/Ad Hoc	Cuando existe conciencia de la necesidad de un QMS. El QMS debe ser impulsado por individuos. La dirección realiza juicios informales sobre la calidad.

Situación actual de la Municipalidad de Belén con respecto a la norma

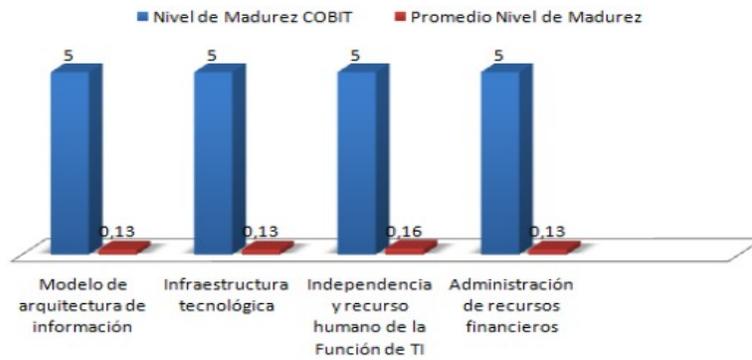


Situación actual de la Municipalidad de Belén con respecto a la norma



Situación actual de la Municipalidad de Belén con respecto a la norma

## Capítulo II - Planificación y organización



Análisis causa / efecto

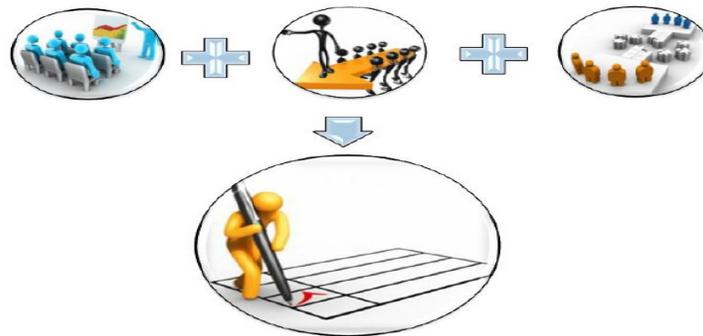
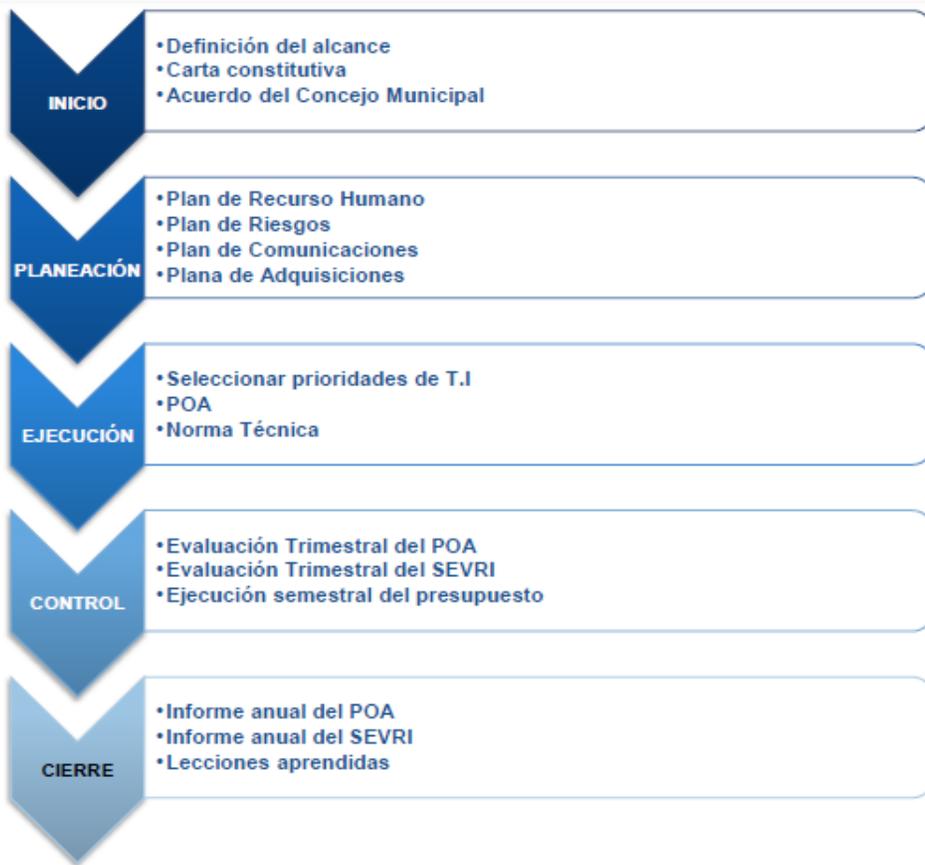
Resumen de causas

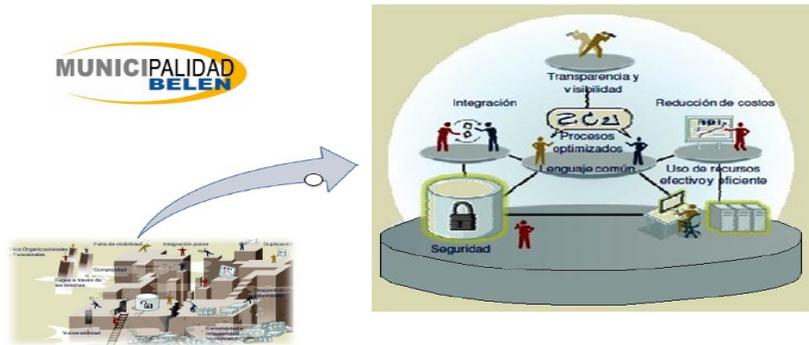


Planes de acción

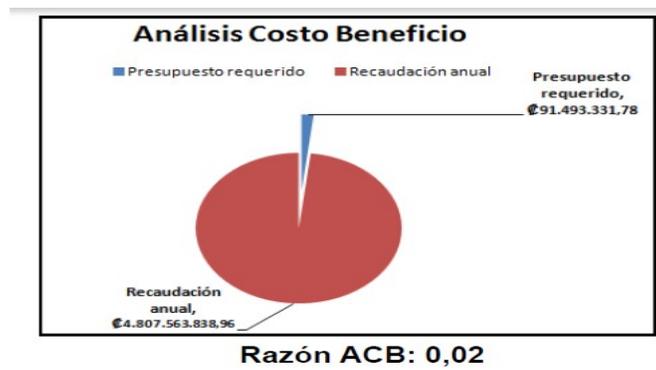


Conclusiones





**Análisis costo/beneficio**



Interpretación: La Municipalidad recaudará en 0,02 días (2 días) la inversión realizada en tecnologías de información y comunicación.

**Recomendaciones**



*Muchas Gracias.*

La Licenciada Jennifer Cedeño indica que se debe de conocer cual es la vulnerabilidad que existe actualmente en la institución, principalmente en la protección del sistema de computación esto se pudo lograr mediante un contrato con una empresa para que realice el estudio de manera confidencial, dentro de las brechas más visibles que se observaron en el análisis se encuentra la parte de salud ocupacional, en ninguna parte del edificio se marca la zona de seguridad, sería importante que el encargado realice la revisión del área y defina cuales son, debería de igual forma promover brigadas con los bomberos, cruz roja entre otras, además dentro de la comité técnico se debe de poner nombres y apellidos en las responsabilidades. Se hizo un análisis dentro de la municipalidad, para reconocer brechas y brindar soluciones, la contraloría solicita aplicar la norma, saber como estamos actualmente nos va a permitir saber en que mejorar.

El Licenciado Luis Palma aporta que es importante definir una base de conocimientos donde todos los procesos sean inherentes, documentados, y aprobados para el Concejo para que los funcionarios los realicen. El concejo y la administración deben unificarse para buscar los controles necesarios para sus sistemas. Las municipalidades tienen exigencias por parte de los contribuyentes por lo que se tendría que valorar la posibilidad de obtener un edificio municipal nuevo, con todas las normas y áreas definidas, actualmente se brinda una gran cantidad de servicios en la nube, como lo es la telefonía y correo electrónico, se puede pensar en dejar a manos de terceros servicios de mantenimiento que no son indispensables para la organización como lo que es el mantenimiento de la Página Web, sugiere que el análisis de vulnerabilidad se debe de realizar anualmente para ver cada año en lo que se ha ido mejorando, se debe de tener presupuesto para el cumplimiento de este objetivo.

La Licenciada Jennifer Cedeño agradece la oportunidad que se le dio para realizar su proyecto de tesis de graduación de la Universidad en la Institución, espera sea de provecho y ayude a buscar las mejoras.

El Licenciado Luis Palma propone enfocarse en la parte financiera para ver donde se debe de invertir e identificar los servicios que ayude a mejorar el servicio al contribuyente.

El Regidor Propietario Mauricio Villalobos pregunta si la norma es sobre toda la gestión institucional o va dirigida únicamente al área de informática? La exposición se amplia y profundiza mucho sobre el tema de la seguridad, riesgos y los procedimientos para ejecutar. Comenta que en una reunión se habló de la necesidad de obtener un sistema contable para el área financiera, entonces esperaba ver en esta presentación como encajan nuevos sistemas en la plataforma informática, cómo se definen los proyectos para nuevos sistemas y quien sería el encargado de liderar el proyecto. Quisiera conocer también, que consideran los 92 millones y como priorizar para invertirlos en caso de que el presupuesto no alcance para todo, esto con el objetivo de que este Concejo Municipal pueda conocer un poco más al respecto y atacar el problema.

La Licenciada Jennifer Cedeño explica que el área de TI (Tecnologías Informáticas) es la columna vertebral que sostiene un negocio por ello la norma que establece la Contraloría es precisamente para velar por control de accesos que se le da a esta área, se maneja desde de parte de tecnología ya que es la que ayuda a realizar los procesos y lograr el cumplimiento de los objetivos, todo el trabajo que se hizo lo pueden revisar con la Coordinadora de Informática Alina Sánchez a través de una herramienta que se denomina Marco Estratégico el cual busca la integración de TI con las demás áreas, se ve la funcionalidad de un sistema, el sistema tiene requerimientos límites que corren en los servidores, si todos las instituciones estuvieran al día con ellos la Contraloría no se hubiera tenido la necesidad de generar la norma.

El Licenciado Luis Palma enuncia que lo ideal es montar una plataforma donde todo este unificado, las municipalidades tiene funciones similares pero con procesos diferentes sin embargo el IFAM no ha realizado una estructura para unificar, el proceso se debe de hacer mediante un desarrollo en armonía para que la implementación funcione, la responsabilidad no debe de recaer en la coordinación del área de informática.

La Coordinadora de Informática Alina Sánchez cuenta que los sistemas con los que cuenta actualmente la Municipalidad no son integrados, además que dentro del presupuesto no esta incluido el monto para obtener el software que requiere estos sistemas, de todas formas se esta haciendo un trámite para que el proyecto se de este año.

La Licenciada Jennifer Cedeño aclara que la Municipalidad tiene la potestad de escoger los oferentes que participan en las licitaciones para asegurarse de contar con productos eficientes e integrados.

El Regidor Propietario Mauricio Villalobos considera que es un tema muy importante y que se debe tener en consideración constantemente y buscar la forma de obtener los recursos para apoyar la inversión. Es mucha la seguridad y solidez que se le debe de dar al área de TI porque es el soporte para toda la organización y para cada uno de los usuarios. Es necesario cumplir con las recomendaciones de la Contraloría así como buscar el medio de obtener un sistema contable financiero para la Municipalidad. Considera que el IFAM podría diseñar y estandarizar un sistema contable para todas las Municipalidades, si no fuera así, se debe pensar en desarrollarlo a lo interno por módulos hasta obtener un sistema integrado.

La Licenciada Jennifer Cedeño recomienda que las recomendaciones de los sistemas se pueden obtener mediante la visita a instituciones que ya allá adquirido y trabajado con algún sistema, ya que un proveedor les informara sobre las bondades de su equipo pero nunca sobre las deficiencias que podría tener este.

El Licenciado Luis Palma menciona que si se puede escoger marcas en los carteles, la contraloría lo faculta, esto ayuda a obtener los equipos que se requieren.

La Regidora Propietaria Luz Marina Fuentes expresa que la presentación es valiosa, ayuda a tener una orientación de como mejorar la parte de Informática dentro de la institución una de sus dudas ya fueron aclaradas quería tener conocimiento si la inversión de los 92 millones incluía la parte de software, entiende que gran parte de la vulnerabilidad con la que cuenta la Municipalidad es la infraestructura del edificio y falta de equipo, con el estudio minucioso que se realizo ayuda a mitigar el problema se sabe que no se va a solucionar al 100 por ciento, pero si se podría solventar en algo la problemática, agradece el tiempo que se le dedico al proyecto ya que es tan difícil irse a las raíces medulares del asunto.

La Sindica Propietaria Sandra Salazar consulta según la experiencia que tienen acerca de la norma de la contraloría que nota le darían a la Municipalidad, y que tiempo se requiere para ponerse al día.

El Licenciado Luis Palma comenta que de acuerdo a la norma se habla de un plazo mediano, se debe de tomar en cuenta que las tecnologías de la información se van actualizando muy rápidamente, primero se debe de definir cuales son las debilidades, lo que llamamos brechas las cuales son muy claras, la Municipalidad debe de aprender a priorizar y tener claro que hay que gastar para lograr brindar servicios de forma digital, después de esto evaluar que beneficios va a obtener la municipalidad, el problema es que el presupuesto generalmente se concentra en construcción de puentes y aceras pero se tiene que pensar en servicio al cliente, de acuerdo a los dos estudio que se realizo la calificación anda en un promedio de un 70 %, de acuerdo que la contraloría, se ubica entre no existente e inicial.

La Regidora Propietaria María Antonia Castro cita que en vista que ya que conocen la situación actual por la que atraviesa la Municipalidad consulta a cual Municipalidad recomendarían visitar para aprender mejor sobre los sistemas de información.

El Licenciado Luis Palma informa que una de las cosas que deben de reforzar en el área de TI es el tema de las plazas de funcionarios ya que actualmente solo hay dos, en cuanto a cuales instituciones visitar propone la Empresa de Servicios Públicos de Heredia que a nivel institucional tienen sistemas estandarizados muy buenos, la Municipalidad de San José que cuenta actualmente con un departamento de 36 informáticos, así como las Municipalidades de Cartago, Escazu y Alajuela que están dando sus esfuerzos para buscar un software a la medida.

La Licenciada Jennifer Cedeño estipula que lo importante es adquirir un sistema al que se le brinde soporte 24/7 esto va a encarecer la oferta pero permite fiscalizar que lo prometido es que se va a entregar.

El Licenciado Luis Palma menciona que el código fuente debe formar parte de los activos de la Municipalidad.

La Ingeniera Alina Sánchez explica que por el momento hay dos contratos el de sistema de ingresos y el del sistema contable, mucha gente comenta que el área de informática es la culpable de los

problemas constantes en el sistema sin embargo no se toman en cuenta los riesgos de falta de personal y falta de presupuesto se ha descuidado la columna vertebral de la institución.

El Licenciado Luis Palma razona que el dinero que se presupuesta en el área de TI es para subsistir con lo básico.

El Regidor Propietario Mauricio Villalobos pregunta que es más fácil adquirir un sistema ya diseñado y adaptarlo a la Municipalidad o construirlo a lo interno contratando programadores y finalmente ser dueños de nuestro propio sistema.

La Presidenta Municipal María Lorena Vargas resume que en realidad la transferencia de conocimientos sobre las necesidades del área de TI no ha sido tan fluida, se debe de aprender a que la comunicación de la información debe ser básica ya que es la fuente que se considera para tomar la decisión, cuando llega el presupuesto a aprobación del Concejo Municipal; no se está enterado si se tuvo que recortar. Añade que se quiere mejorar pero no se tenía conocimiento que existían unas normas de evaluación que cumplir, es necesario un trabajo coordinado que debe corregir las brechas señaladas en el estudio, los 92 millones reflejan solo la parte concreta; en la que se debe de empezar a trabajar, se debe enfocar la mejoría hacia el servicio al cliente, ya que es una área en la que hace falta invertir mucho. Informa que la exposición del día de hoy, estaba dirigida a crear conciencia para reaccionar, cuando sea el momento oportuno, e insistir más en el asunto. Agrega que, ahora la Comisión de Hacienda y Presupuesto tiene un sentido e información para apoyar más; para brindar mayor apoyo a informática. Agradece la exposición porque se dan datos muy valiosos.

La Síndica Propietaria Sandra Salazar enuncia que normalmente se ha escuchado que la Municipalidad de Belén es la mejor del país, por lo que se creía que estábamos bien en todo.

La Regidora Propietaria María Antonia Castro cuenta que a nivel de aduanas se trajo su sistema denominado TICA que no se podía pasar al idioma costarricense, por lo que se pregunta sino se puede hacer un contrato con alguna empresa para hacer un sistema propio que no se dependa de otros o de una marca? Cual fue la razón por la cual la Municipalidad pasó a usar los sistemas libres Open Office? El servidor que no funciona que se hará con él?

La Ingeniera Alina Sánchez menciona que adquirir un Sistema propio es un tanto costoso ya que se tiene que contratar personal que inicie desde cero, no se ha logrado que el gobierno logre elaborar un sistema base que unifique el quehacer de todas las municipalidades, el uso del open office se dio a partir de la medida que se tomo para la reducción de gastos que tiene la Municipalidad desde que se dio la incorporación de las zonas francas en el cantón sin embargo la debilidad que sufrió la institución es la falta de capacitación ya que es un sistema muy completo, se pagaban más de 25 millones en licencias y con lo del servidor en el 2011 empezó a generar problemas de disco se iba a instalar el sistema de ingresos pero se trato con el proveedor pero no reconocieron nada.

El Regidor Propietario Mauricio Villalobos consulta si las necesidades de informática se han visto realmente reflejadas en la estimación presupuestaria cada año. Una alternativa para adquirir los servidores es el leasing que consiste en un tipo de alquiler con opción de compra, esto en vez de comprarlos. Una recomendación es que cuando formule su presupuesto considere todas las necesidades aunque eso sume 100 o 200 millones. Que dentro de la etapa de discusión y aprobación del presupuesto disminuyan el monto, eso es otra cosa, lo importante es que usted deje evidencia de su necesidad y problemática.

La Vicealdea Thais Zumbado indica que la ignorancia es por todo lado, como ha sido usuaria puede entender la problemática que existe por la falta de atención en los sistemas, entiende que la gente cree que cuando se cayó la página Web, el correo no funciona es porque informática no funciona no se ha entendido, con la crisis es muy cómodo quitarle a informática porque se cree que con una computadora que funcione todo se hizo.

La Presidenta Municipal María Lorena Vargas expresa que la idea de la presentación es valorar los elementos que se tienen y los que hacen falta, afirma que se pregunta porque se tiene sed de saber, pide disculpas a la Ingeniera Alina Sánchez por ser convocada con anterioridad a la Sesión de hoy.

La Regidora Propietaria María Antonia Castro razona que hace un mes presento una moción en la que solicito dejar presupuesto para invertir en el mantenimiento del edificio municipal porque ya son varios inviernos en los que los funcionarios deben de salir corriendo y el centro de datos se ha inundado, se debe de invertir en asuntos como la mancha negra arriba del aire acondicionado del salón de sesiones, el edificio nuevo no va a estar pronto, es consciente que la información que esta hay en el centro de datos es invaluable, no sabe si es más cómico ver como corren los funcionarios antes de hacer las reparaciones pertinentes.

La Ingeniera Alina Sánchez aclara que se paso una nota al Director del Área Técnica Operativa José Zumbado expresando la preocupación de las inundaciones que se han generado en el centro de datos, según lo indica la norma este centro tiene una medida estándar y el nuestro tiene la mitad de esta medida tanto así que el modén lo ubicamos en el suelo totalmente expuesto a que se le meta el agua.

El Regidor Propietario Mauricio Villalobos comenta a manera de ejemplo que en la institución donde trabaja una de sus funciones es administrar la flota vehicular. El año pasado cuando le correspondió preparar el presupuesto hizo el diagnóstico de los vehículos por sustituir y determinó que requería alrededor de 1.400 millones, pero por la situación financiera que atravesaba la Institución no le dieron nada de presupuesto. Sucedió que uno de los vehículos sufrió un daño tan severo que hubo que retirarlo y su uso era una prioridad. Al consultar que había sucedido se indicó que se habían pedido los recursos para el cambio del vehículo pero no se habían aprobado, con ello salvo la responsabilidad. Esto es lo mismo que debe hacer la compañera de informática, exponer todas sus necesidades y solicitar el presupuesto adecuado, porque ella es la responsable de del área de tecnologías de la información. Que el presupuesto sea limitado y no alcance es otra cosa.

La Vicealdea Thais Zumbado manifiesta que ya converso con el Señor Marcos Porras, coordinador del área de Bienes y Servicios, este le dijo que el problema de la filtración en el salón de sesiones corresponde a su ubicación ya que se han hecho trabajos en el techo y están esperando a verificar que funciona el arreglo para continuar con los demás trabajos en el cielorazo.

**SE ACUERDA CON CUATRO VOTOS A FAVOR DE LOS REGIDORES María Lorena Vargas, María Antonia Castro, Luz Marina Fuentes, Mauricio Villalobos Y UNO AUSENTE:** Solicitar a la Alcaldía Municipal valore la posibilidad de otorgar mayores recursos al Área o Unidad de Tecnologías de la Información para brindar un mayor respaldo al cumplimiento de las normas establecidas por la Contraloría General de la República.

**ARTICULO 2.** La Presidenta Municipal María Lorena Vargas informa que el segundo punto era un asunto del Ministerio de Planificación sobre los Consejos Cantonales de Coordinación Interinstitucional (CCCI) en el Cantón, el funcionario Alexander Venegas iba a traer funcionarios del MIDEPLAN a explicar un poquito sobre el asunto pero cancelaron la audiencia y a cambio invitaron a la Alcaldía y la Presidencia a una reunión, por lo que se presentará un informe al respecto.

A las 8:30 p.m., finalizó la Sesión Municipal.

Isabel Murillo Fonseca  
Secretaria Municipal

María Lorena Vargas Víquez  
Presidenta Municipal