

INFORME AU-003-2012

**ESTUDIO SOBRE LOS SITIOS Y SISTEMAS WEB (IMPRESA NACIONAL, LA GACETA
Y BOLETÍN JUDICIAL) DEL PORTAL ELECTRÓNICO DE LA IMPRESA NACIONAL**

MAYO 2012

CONTENIDOS

I	INTRODUCCIÓN.....	3
1.1	ORIGEN.....	3
1.2	OBJETIVO.....	3
1.3	ALCANCE.....	3
1.4	LIMITACIÓN.....	3
1.5	METODOLOGÍA.....	3
1.6	ANTECEDENTES.....	4
1.7	RECORDATORIO.....	4
II	HALLAZGOS.....	5
III	CONCLUSIÓN.....	16
IV	RECOMENDACIONES.....	16
V	ANEXOS.....	18
5.1	GUÍA PARA RETROALIMENTACIÓN Y EL APRENDIZAJE CONSTRUCTIVO	

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen

El plan anual de la Auditoría Interna de la Imprenta Nacional 2011.

1.2 Objetivo

Revisar y evaluar los sistemas o sitios web propiedad de la Imprenta Nacional para determinar su racionalidad y eficiencia.

1.3 Alcance

El estudio debe comprender el análisis de toda la documentación y opiniones de expertos o responsables hasta setiembre del 2011, ampliándose en los casos que se estime conveniente.

1.4 Limitación

No hubo limitaciones importantes.

1.5 Metodología

El presente estudio se realizó en apego a las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, la Ley General de Control Interno, las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información y toda la legislación que la regula.

Luego se obtuvo los criterios legales y técnicos relativos a tecnologías de información y comunicación tales como: decretos de Gobierno Digital, Plan Maestro de Gobierno Digital, Guía para el Desarrollo de Sitios Web de la Secretaría de Gobierno Digital y la Guía para la retroalimentación y el aprendizaje constructivo del INCAE.

Se aplicó entrevistas al administrador técnico de los sitios y sistemas web. Estas entrevistas se realizaron para conocer su opinión sobre la administración y uso del portal electrónico de la Imprenta Nacional. Finalmente, se solicitó documentación a la oficina de Informática.

1.6 Antecedentes

Los sitios y sistemas web del portal electrónico de la Imprenta Nacional son: “Imprenta Nacional” que contiene la información corporativa de la institución, “La Gaceta” que tiene las gacetas digitales desde el año 2003 y el “Boletín Judicial” que contiene los boletines judiciales digitales desde el mismo año. En los sitios de “La Gaceta” y el “Boletín Judicial” hay pequeñas aplicaciones automatizadas que permiten realizar búsquedas de Gacetas o Boletines de ediciones completas de los años anteriores.

Todo el portal electrónico está soportado por el sistema operativo Linux, la base de datos MySQL, el administrador de contenidos Open Edit y el servidor de aplicaciones web Resin.

1.7 Recordatorio

Conforme lo dispone la Contraloría General de la República, de seguido se cita textualmente lo dispuesto en los artículos Nos. 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno, que indica lo siguiente:

“Artículo 36. —Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

a) **El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.**

b) **Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.**

c) **El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.**

Departamento de Auditoría Interna

Artículo 37. —Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.

Artículo 38. —Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

Artículo 39. —Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios.

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable...”

II. HALLAZGOS

2.1 Procedimientos para el mantenimiento y producción.

Los sistemas y sitios web no cuentan con procedimientos para la puesta en producción del software y hardware que los soporta.

Sobre lo anterior, el manual de Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, establece lo siguiente:

“1.4.6 Seguridad en la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica

La organización debe mantener la integridad de los procesos de implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica y evitar el acceso no autorizado, daño o pérdida de información.

Para ello debe: ...

b. Contar con procedimientos claramente definidos para el mantenimiento y puesta en producción del software e infraestructura.”

Según entrevista realizada el 29 de febrero de 2012 al administrador técnico del portal electrónico Juan Marín Herra:

“Hay procedimientos para mantenimiento pero no para producción por que no se hace software.

El Manual se llama Procedimiento para el mantenimiento y puesta en marcha de sistemas versión 1.0”

Si los sistemas y sitios web no se implementan ni se mantienen bajo procedimientos técnicos previamente definidos, podría incurrirse en errores de implementación que traerían consecuencias como: pérdidas de datos, desintegración de datos, errores en la ejecución de la aplicación e inducción a los usuarios a cometer errores en el almacenamiento de datos.

2.2 Marco metodológico.

Los administradores técnicos de los sistemas y sitios web tienen poco conocimiento de la aplicación práctica del marco metodológico que guía los procesos de implementación de estas aplicaciones informáticas.

Sobre lo anterior el manual de Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, establece lo siguiente:

“3.2 Implementación de software

La organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos, para lo cual debe:

““

b. Desarrollar y aplicar un marco metodológico que guíe los procesos de implementación y considere la definición de requerimientos, los estudios de factibilidad, la elaboración de diseños, la programación y pruebas, el desarrollo de la documentación, la conversión de datos y la puesta en producción, así como también la evaluación postimplantación de la satisfacción de los requerimientos.

““”

Además, la Guía para el Desarrollo de Sitios Web 1.1 de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, establece lo siguiente:

“Propósito del Documento

El propósito de este documento es el de establecer de manera clara los lineamientos básicos promovidos por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital relacionados al desarrollo de sitios web en las instituciones de gobierno de Costa Rica.

Este documento especifica los lineamientos generales para el desarrollo de un proyecto de desarrollo de portales web, particularizando en las responsabilidades de las diferentes partes involucradas. En su desarrollo se han analizado buenas prácticas a nivel internacional así como estándares de desarrollo de aplicaciones web con el objetivo de ofrecer a las instituciones de gobierno una referencia que les permita administrar de la mejor forma posible este tipo de proyecto ya sea que los desarrollen de forma interna o mediante contrataciones a proveedores.”

Además, la Guía para el Desarrollo de Sitios Web 2.0 de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, establece lo siguiente:

“Introducción

...

En este marco, con el propósito de establecer de manera más clara los lineamientos básicos para el desarrollo de los sitios web de las instituciones públicas, la Secretaría Técnica de Gobierno Digital establece la Guía para el Desarrollo de Sitios Web 1.0 y 2.0.

La Guía para el Desarrollo de Sitios Web 1.0 se presenta como un instructivo que recoge la experiencia nacional e internacional y que muestra los lineamientos para el desarrollo de sitios web dirigidos a apoyar eficazmente a los equipos y a las personas del sector público que tiene a cargo la planificación, construcción, modificación de los sitios web del Gobierno de Costa Rica.

Con ese mismo propósito, se presenta la Guía para el Desarrollo de Sitios Web 2.0 la cual viene a complementar los lineamientos establecidos en su primera versión, entrando a detallar nuevos elementos que se derivan del crecimiento y desarrollo de las aplicaciones web y de sus estándares, con los cuales se busca la optimización de sitios Web de las instituciones públicas y la satisfacción de sus usuarios.

De esta forma, mientras la primera versión busca explicar la forma de llevar adelante un proyecto para generar un sitio web, esta segunda versión busca entregar herramientas a los desarrolladores y encargados de contenidos para optimizar el sitio que hayan construido, apoyando su rendimiento, la inserción en los motores de búsqueda y el uso de estándares.”

Según entrevista realizada el 29 de febrero de 2012 al administrador técnico del portal electrónico Juan Marín Herra:

“En cuanto al Marco Metodológico, la jefatura es la que conoce que tanto se ha implementado con los requerimientos de los sitios.”

Según entrevista realizada el 06 de marzo de 2012 al administrador técnico del portal electrónico Andrey Cortés Serrano:

“Porque no esta entre mis funciones.”

El desconocimiento de la aplicación práctica de la metodología que guía los procesos de implementación por parte de los administradores técnicos del portal electrónico podría provocar desde leves hasta altas inconsistencias en las implementaciones de infraestructura tecnológica y aplicaciones web. Provocando altos niveles de riesgo con posibles consecuencias negativas tales como: desperdicio de recursos técnicos y financieros, daño a la imagen corporativa e insatisfacciones en los clientes.

2.3 Dependencia de los servicios contratados a terceros.

No se han realizado pertinentes y suficientes medidas para disminuir la dependencia a los servicios contratados a terceros. Lo realizado para intentar disminuir esa dependencia se circunscribe a retroalimentación del proveedor, capacitación entre funcionarios de Informática e inducciones sobre administración de contenidos.

Sobre lo anterior, el manual de Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, establece lo siguiente:

“4.6 Administración de servicios prestados por terceros

La organización debe asegurar que los servicios contratados a terceros satisfagan los requerimientos en forma eficiente. Con ese fin, debe: ...

d. Minimizar la dependencia de la organización respecto de los servicios contratados a un tercero...”

Según entrevista realizada el 29 de febrero de 2012 al administrador técnico del portal electrónico Juan Marín Herra:

“Porque no hay capacitaciones, sí se han tomado medidas con retroalimentación del proveedor capacitaciones, las cuales fueron dadas a compañeros que estuvieron en mi puesto y de mi parte tuve una inducción verbal para administrar contenidos. Se cuentan con manuales de consulta sobre los sitios.”

La dependencia que podría haber entre los sistemas y sitios web con los proveedores da un corto margen de maniobrabilidad en casos de emergencias técnicas y se requiera la pronta y rápida recuperación del portal electrónico. Además, se realizan gastos de dinero por pagos a proveedores.

2.4 Etapas del gobierno electrónico.

Los sistemas y sitios web de la Imprenta Nacional están en el nivel 2 del Gobierno Electrónico de la Encuesta Global de la ONU/ASP, utilizada en el Plan Maestro de Gobierno Digital 2011-2014.

Esta etapa denominada Interactivo consiste en que el portal electrónico permite descargar formularios y enviar las solicitudes en línea (correo electrónico).

Sobre lo anterior, el Plan Maestro de Gobierno Digital 2011-2014 de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, establece lo siguiente:

“Nivel 2 Interactivo

Los formularios pueden descargarse; las solicitudes se envían en línea.”

Según entrevista realizada el 29 de febrero de 2012 al administrador técnico del portal electrónico Juan Marín Herra:

“Los sitios de la Institución, cuentan con búsquedas de documentos, descargas de Protocolos para tramites, Actualizaciones Semanales...”

Los sitios y sistemas web ubicados en la etapa 2 limitan los servicios electrónicos que reciben los usuarios a ahorros de dinero: por transporte a la sede de la Imprenta Nacional a depositar documentación, por llamadas telefónicas para conocer el procedimiento de los servicios ofrecidos y por compra de diarios digitales al visitar el portal electrónico.

Sin embargo, la experiencia de Gobierno Digital invita a un alto nivel de integración, interrelación y disminución de requisitos gubernamentales para mejorar la calidad de vida del habitante.

2.5 Perfiles requeridos para los sitios y sistemas web.

Los perfiles de puestos de los recursos humanos requeridos para la administración técnica y la publicación de la información corporativa de los sitios y sistemas web no están completamente definidos.

Además, la Guía para el Desarrollo de Sitios Web 1.1 de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, establece lo siguiente:

“Perfiles Requeridos

Para el adecuado desarrollo de un proyecto de Sitio Web, será indispensable contar con recursos humanos capacitados, que permitan avanzar con éxito en la generación de las funcionalidades requeridas.

Dentro de los roles que es importante considerar para el desarrollo de un proyecto, se pueden considerar los siguientes:

- *Administrador del sitio: Profesional encargado de la infraestructura técnica del sitio y de crear puentes entre la tecnología y su uso por parte de especialistas no técnicos. Debe conocer el tipo de solución que se va implementar (software propietario o desarrollo a la medida), sus implicaciones y las funcionalidades que ofrece a los usuarios finales.*
- *Encargados de implementar/desarrollar el sitio: Es el rol de programadores, diseñadores y comunicadores, responsables del diseño visual y técnico e implementación del sitio web.*
- *Gestores de contenido: Son los profesionales que manejan la información que se incorpora al sitio, ayudando definir que contenidos deben ser usados para asegurar el cumplimiento de los objetivos del sitio. Trabajan en la generación de los mismos, en forma coordinada con las fuentes de información. Son responsables, además, de revisar sistemáticamente la actualización de la información.*

Durante la década del noventa se hizo popular el rol de ‘webmaster’ cuyas obligaciones incluían la administración total del sitio web, codificación, diseño, publicación de información y otras. Este modelo de trabajo ha evolucionado por una orientación más de equipo de trabajo con un administrador del sitio liderando un equipo que consiste de diseñadores, programadores, comunicadores, etc. y en donde los portales de hoy en día están implementados con herramientas conocidas como ‘Sistemas de Administración de Contenidos’ (Content Management o CMS) permiten

que usuarios no técnicos y dueños del negocio sean los gestores y responsables de publicar el contenido.”

Según entrevista realizada el 29 de febrero de 2012 al administrador técnico del portal electrónico Juan Marín Herra:

“Los roles y Perfiles y contraseñas están definidos para la administración de Contenidos ya que solo Andrey Cortés y mi persona son los que administramos el Contenido, actualizaciones y modificaciones a Nivel de contenido no de forma”

Al no existir una adecuada distribución de puestos y responsabilidades en perfiles requeridos para sitios web, aumenta el nivel del riesgo de posibles pérdidas de información para publicar, publicación de información corporativa errónea o desactualizada. También se da el desaprovechamiento de las capacidades técnicas de los funcionarios de informática, al realizar funciones que podrían realizar funcionarios con una pequeña capacitación técnica.

2.6 Nivel de Interacción de los sitios y sistemas web.

La entidad brinda información sobre su organización, políticas, procedimientos y servicios que ofrece.

El sitio permite consultas en línea, así como la obtención de formularios que pueden ser descargados para facilitar el trámite presencial. Además se ofrecen formularios en línea que permitan al usuario tener un nivel importante de interacción con la institución.

No es posible para los ciudadanos el poder realizar un trámite en forma completa o parcial desde el sitio web de la entidad. Hay carencia de comunicación en ambos sentidos, es decir, de solicitud y respuesta en línea.

No existen los mecanismos para que, los usuarios externos, pueden ingresar a un área privada del sitio sin tener que repetir información que puede ser conocida por la institución a través de otras instituciones.

Sobre lo anterior, la Evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica del INCAE, establece lo siguiente:

“Nivel de Interacción

Mide el nivel de la madurez de la interacción que ofrece el sitio web. Es decir, ¿Es un sitio estático tipo “brochure” o se encuentra en un nivel más maduro donde se ofrecen servicios o interacciones más complejas entre ciudadanos y el Estado?.”

Los sistemas y sitios web brindan información básica. Además, permiten realizar consultas en línea (solo vía correo electrónico) y descargar formularios para los trámites de los servicios ofrecidos.

2.7 Nivel de Individualización de los sitios y sistemas web.

El sitio no tiene ni presenta la información estructurada para diferentes arquetipos de usuarios. Los perfiles de usuario no están claramente identificados.

El sitio no integra información de diferentes plataformas digitales o sitios web gubernamentales, para arquetipos o perfiles específicos de usuario. Poca o nula interoperabilidad.

El sitio web no permite al usuario personalizar la información que desea que se le presente, ni tampoco permite registrarse a los usuarios externos a la entidad. No es posible personalizar la información según las necesidades o preferencias.

El sitio web no aprovecha información que la entidad o el Estado conoce del usuario para automáticamente anticiparse a sus necesidades. El sitio no estructura automáticamente la información o los servicios de forma anticipada y de acuerdo a las necesidades de un ciudadano específico.

Sobre lo anterior, la Evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica del INCAE, establece lo siguiente:

“Nivel de Individualización

Mide el grado de preparación de la información para diferentes perfiles de usuarios de una institución y que tanto se le permite a este usuario personalizar la información que se publica en el sitio.”

Los sistemas y sitios web presentan la información de forma no estructurada en perfiles de usuarios. Además, no puede personalizarse la información a cada necesidad específica de los usuarios.

2.8 Nivel de Relevancia de los sitios y sistemas web.

La información que se presenta en el sitio, cubre los temas en un grado o alcance que es satisfactorio para el usuario. La información ofrecida en el sitio es amplia e integral. Brinda al usuario toda la información que busca.

Un alto grado de conformidad de la información que se presenta. La información tiene un nivel alto de precisión o detalle. La información del sitio es exacta y precisa. Orienta bien al lector respecto al trámite que requiere realizar.

El sitio evita en su mayor parte, el uso de lenguaje o expresiones difíciles de comprender. La información publicada es fácil de comprender e interpretar. La información del sitio es clara y fácil de comprender. El lenguaje utilizado es sencillo, comprensible y va de acuerdo al público meta del sitio.

Presenta información útil y con algún grado de organización en eventos y acciones. La mayoría de las secciones contienen información útil y necesaria.

Sobre lo anterior, la Evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica del INCAE, establece lo siguiente:

“Nivel de Relevancia

Mide la utilidad de la información publicada, al evaluar lo fácil de comprenderla y lo aplicable que sea para el usuario final.”

Los sistemas y sitios web muestran la información de manera fácil de comprender y útil, con algún grado de organización en eventos y acciones.

2.9 Nivel de Solidez de los sitios y sistemas web.

La información se caracteriza por ser breve y libre de elaboraciones o detalles superfluos. La información es concisa y sin divagaciones hacia el punto en cuestión.

La forma en que se presenta la información a lo largo del sitio es consistente, sin embargo pueden presentarse algunas redundancias o contradicciones. Páginas mantienen un cierto estilo de diseño y diagramación a lo largo del sitio, pero existen páginas con estilos diferentes. Título en el navegador es significativo.

La información se presenta de conformidad con estándares aprobados o convencionales o de conformidad con hechos, lógica o verdades conocidas. Sin embargo la información no está libre de errores ortográficos, de puntuación o de redacción.

La mayoría de la información se caracteriza por estar actualizada o vigente. Las últimas noticias, formularios, comunicados, y reglamentos, se encuentran actualizados y el usuario tiene algún mecanismo para comprobarlo.

Sobre lo anterior, la Evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica del INCAE, establece lo siguiente:

“Nivel de Solidez

Analiza que la información esté actualizada y sea correcta y además que la forma en que se presenta sea consistente a lo largo del sitio para que el usuario encuentre más fácil utilizar el sitio y encontrar la información que ahí se publica.”

Los sistemas y sitios web presentan la información de manera actualizada, sin embargo con algunas inconsistencias en su estilo de diseño y con errores de redacción.

2.10 Nivel de Eficiencia de los sitios y sistemas web.

El sitio está diseñado de tal forma que permite al usuario encontrar la información que necesita y busca. El sitio cumple de manera parcial o total con algunas de las siguientes normas:

- La ubicación de las páginas se muestra claramente. Es decir, la ubicación de las páginas corresponde a una categorización estructurada de acuerdo a parámetros previos establecidos.
- Los enlaces se identifican con facilidad y son claros acerca de dónde llevarán al usuario.
- No hay elementos de enlace que resulten confusos o que no guarden relación con la página destino. Pero, no existe un mapa interactivo del sitio.

La información está disponible en varios formatos para flexibilidad del usuario y de las terminales. Ej., .pdf, .doc, .xls.

Las páginas en el sitio permiten al usuario verificar la validez del contenido, sin embargo, las páginas o documentos no cuentan con autor y fuente.

El sitio no cumple con principios básicos de usabilidad que faciliten al usuario la interacción con el sitio y su información. Se incumplen todas o la mayoría de las siguientes situaciones:

- La dirección del sitio (dominio) funciona sin usar el www en la dirección.
- El tamaño de la tipografía puede ser ajustada por los usuarios.
- No hay páginas o secciones en construcción o sin contenido.
- Al hacer clic en un enlace, el contenido no aparece en una ventana distinta a la que está en uso.
- El sitio ofrece una página de error que orienta al usuario (página de error tipo 404).

Sobre lo anterior, la Evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica del INCAE, establece lo siguiente:

“Nivel de Eficiencia

Evalúa aspectos de la experiencia del usuario tales como la usabilidad del sitio, la forma en que se navega por el sitio y qué tan flexible es la información que ahí se publica.”

Los sistemas y sitios web muestran la información en varios formatos (.html y .pdf) pero no tiene principios de usabilidad, el diseño permite una navegabilidad parcialmente sencilla y algunas páginas no cuentan con autor y fuente.

2.11 Nivel de Infraestructura de los sitios y sistemas web.

El sitio está diseñado para facilitar, en alguna medida, la accesibilidad a su contenido y desde diferentes artefactos. El sitio cumple de manera parcial o total con algunas de las siguientes normas:

- Las imágenes y objetos tienen textos alternativos o "Alt Text".
- El sitio cuenta con una versión destinada a facilitar el acceso desde un dispositivo móvil habilitado con Internet.
- El sitio es compatible con las versiones más recientes de los tres principales navegadores del mercado (Internet Explorer 8 y 9, FireFox 6 y Chrome 13).
- El sitio web carece de prácticas básicas que faciliten la visibilidad del mismo en los motores de búsqueda. Se incumplen la mayoría o la totalidad de las siguientes situaciones:
 - El sitio tiene un archivo sitemap (.txt o .xml).
 - El sitio tiene los metadatos de descripción y palabras claves en sus diferentes páginas.
 - El sitio tiene un archivo robots.txt o hace referencia a los robots en los meta tags.

Sobre lo anterior, la Evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica del INCAE, establece lo siguiente:

“Nivel de Infraestructura: Evalúa los aspectos más técnicos del sitio como su apego a estándares que aumenten la accesibilidad del sitio, la seguridad que emplea, los elementos de visibilidad en motores de búsqueda y que tan rápido carga el sitio.”

Los sistemas y sitios web se ajustan parcialmente a estándares de accesibilidad, carece de prácticas básicas de seguridad y no tiene la visibilidad para motores de búsqueda.

III CONCLUSIÓN

Los sistemas y sitios web del portal electrónico tienen una pobre prestación de servicios digitales integrados para los usuarios de la Imprenta Nacional. Además, su administración técnica es muy dependiente de proveedores externos, derivando en pocos procesos administrados por el departamento de Informática.

IV RECOMENDACIONES

Como resultado del estudio anterior, se generan las siguientes recomendaciones:

4.1. A la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional

- 4.1.1. Girar las directrices necesarias, a las instancias competentes, para que se cumplan las recomendaciones planteadas en este Informe.
- 4.1.2. Informar a este Departamento de Auditoría Interna los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

4.2. Al Director General de la Imprenta Nacional

- 4.2.1. Girar las instrucciones respectivas a quien (es) corresponde, para que se cumplan las recomendaciones planteadas en este Informe.
- 4.2.2. Definir con base en la asesoría del departamento de Informática en cual etapa del gobierno electrónico del Plan Maestro de Gobierno Digital 2011-2014 se desea llevar los sitios y sistemas web del portal electrónico, para ofrecer servicios digitales a los usuarios de la Imprenta Nacional. (Ver hallazgo 2.4)

- 4.2.3.** Definir con base en la asesoría del departamento de Informática el perfil del Gestor de Contenidos para asignarlo al personal que corresponda en cada departamento involucrado. (Ver hallazgo 2.5)
- 4.2.4.** Definir con base en la asesoría del departamento de Informática una estrategia tecnológica que permita disminuir la dependencia de los sistemas y sitios web del proveedor externo. (Ver hallazgo 2.3)
- 4.2.5.** Definir con base en la asesoría del departamento de Informática y cada uno de los departamentos involucrados, los cambios y adecuación en los procesos internos de producción y administración, para que sean adaptados a las necesidades del Proyecto Portal Web Transaccional y los futuros proyectos de digitalización. (Ver hallazgos del 2.1 a 2.11)
- 4.2.6.** Informar a esta Auditoría Interna los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.
- 4.3. Al Jefe del Departamento de Informática.**
- 4.3.1.** Implementar los procedimientos para la puesta en producción del software y hardware que soporta los sistemas y sitios web, incluyendo todos los procesos a cargo de cualquier personal interno o externo que manipule el portal electrónico. (Ver hallazgo 2.1)
- 4.3.2.** Explicar a los administradores técnicos de los sitios y sistemas web el marco metodológico que guía los procesos de administración técnica del portal electrónico.

Además, incorporar esta guía a los procesos de trabajo del personal que se involucra con el portal electrónico. (Ver hallazgo 2.2)

- 4.3.3.** Diseñar una estrategia tecnológica que permita disminuir la dependencia de los sistemas y sitios web del proveedor externo. (Ver hallazgo 2.3)
- 4.3.4.** Sugerir y definir con la Dirección General en cual etapa del gobierno electrónico del Plan Maestro de Gobierno Digital 2011-2014 se desea llevar los sitios y sistemas web del portal electrónico, para ofrecer servicios digitales a los usuarios de la Imprenta Nacional. (Ver hallazgo 2.4)
- 4.3.5.** Definir y establecer las responsabilidades de los perfiles (Administrador del Sitio y Encargados de implementar/desarrollar el Sitio) requeridos para el portal electrónico y asignarlas al personal que corresponda. Además, sugerir y definir con la Dirección General el perfil de Gestor de Contenidos para asignarlo al personal que corresponda. (Ver hallazgo 2.5)
- 4.3.6.** Utilizar la Guía para retroalimentación y el aprendizaje constructivo del INCAE como parte del marco metodológico de los sistemas y sitios web con el fin de conocer e incorporar las características de un portal electrónico de gobierno digital. (Ver hallazgos 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10 y 2.11)
- 4.3.7.** Informar a esta Auditoría Interna los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

V ANEXOS

5.1. Guía para retroalimentación y el aprendizaje constructivo INCAE 2011