

MUNICIPALIDAD DE ALAJUELA
DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA



INFORME 09-2020

“ESTUDIO SOBRE LOS CONTROLES ESTABLECIDOS POR LA
ADMINISTRACIÓN, PARA EL MANEJO Y USO DE LAS
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PARA ENFRENTAR LA
EMERGENCIA SANITARIA COVID-19”

Elaborado por: Ing. Oscar Palma Quesada

Noviembre, 2020

Tabla de contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
1.1.	Origen del Estudio.....	3
1.2.	Objetivo del Estudio.....	3
1.2.1.	Objetivos Específicos.....	3
1.3.	Responsabilidad de la Administración	4
1.4.	Alcance del Estudio	4
1.5.	Justificación del Estudio.....	4
1.6.	Metodología aplicada	4
1.7.	Normativa Sobre los Informes de Auditoría Interna.....	5
1.8.	Formato de Comunicación de Estudio Sobre los Lineamientos Covid-19.....	6
2.	RESULTADOS.....	6
2.1.	Implementación de las labores en Teletrabajo.....	6
2.1.1.	Capacitaciones para el Manejo, Control y Desarrollo del Personal Municipal en Tele Trabajo6	
2.1.2.	Controles Tecnológicos para el Tele Trabajo	7
2.1.2.1.	Control de Llamadas por Departamento	8
2.1.2.2.	Controles de Conexión a la VPN	9
2.2.	Control de Activos de la Institución	10
2.2.1.	Sobre los Controles de Equipo, Prestado a Funcionarios para Labores de Tele Trabajo	10
2.2.2.	Sobre los Controles para el Retorno de Activos Prestados por la Institución, para Tele Trabajo	11
2.2.3.	Sobre los Controles del Estado de los Equipos Tecnológicos, Devueltos a la Institución	11
2.3.	Servicios Web Brindados por la Institución	12
3.	CONCLUSIÓN	13
4.	RECOMENDACIONES.....	14

INFORME 09-2020

“ESTUDIO SOBRE LOS CONTROLES ESTABLECIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN, PARA EL MANEJO Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PARA ENFRENTAR LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19”

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Origen del Estudio

El presente estudio se realizó en atención a las recomendaciones giradas por la Contraloría General de la República a las Auditorías Internas, en las que se invita a establecer un acompañamiento a la Administración para enfrentar los efectos adversos que ha traído la emergencia sanitaria COVID-19.

De igual forma, analizar el manejo y aprovechamiento, que se le ha dado a las herramientas tecnológicas, ya que las mismas podrían ser fundamentales para el cumplimiento de los objetivos y metas de la Institución, y de esta manera mitigar los efectos de la actual crisis sanitaria nacional.

1.2. Objetivo del Estudio

Evaluar las herramientas y controles tecnológicos establecidos por parte de la Administración Municipal, para enfrentar los riesgos presentes debido a la emergencia sanitaria que vive el país.

1.2.1. Objetivos Específicos

- Obtener información general sobre uso de herramientas tecnológicas, para la ejecución de trámites de forma digital y en línea.
- Obtener información sobre el uso de las tecnologías de información en la implementación del teletrabajo.
- Determinar los Controles establecidos por la Administración, así como el estado de los activos tecnológicos proporcionados por la Institución, a los funcionarios para el desarrollo de sus labores mediante la modalidad de tele trabajo.
- Determinar los controles establecidos por la Administración para el manejo de la Seguridad de la información digital.

1.3. Responsabilidad de la Administración

La veracidad y exactitud de los datos contenidos en la documentación recibida por parte de las Unidades Administrativas, con relación al tema evaluado, es de total responsabilidad de la Administración, motivo por el cual para la elaboración del presente Informe, se tomaron como válidos, sin perjuicio de una validación posterior.

1.4. Alcance del Estudio

El estudio se dirige a las áreas administrativas y técnicas de la Institución, que han debido dar continuidad a sus funciones mediante el desarrollo e implementación de nuevas herramientas tecnológicas, necesarias para minimizar la afectación de los servicios a la población Alajuelense, y así mitigar los efectos de la emergencia sanitaria por COVID 19, en tal razón, esta Auditoría Interna, analizó los registros establecidos por la Administración para el control y capacitación de los funcionarios en teletrabajo, así como el manejo, seguridad y estado de los activos que salen de la Institución. Dicho estudio abarca desde el mes de marzo del presente año a la fecha.

1.5. Justificación del Estudio

Ante la emergencia sanitaria las instituciones públicas enfrentan la amenaza de una posible disminución en sus ingresos, entre otras, provocada por la cantidad de casos COVID-19 que se presenten en el país, lo que implica cambios en el consumo de las personas y los agentes económicos en cada uno de los sectores, así como la necesidad de definir restricciones sanitarias para el control de la salud de los ciudadanos. El análisis del nivel de esa amenaza constituye un insumo relevante para la toma de decisiones en cuanto a la cantidad y magnitud de las acciones a emprender para mitigar los niveles de riesgo institucional.

Debido a lo anterior, esta Auditoría considera de gran Importancia conocer el tamaño de la amenaza en los distintos escenarios, en este caso la emergencia sanitaria, de forma que se anticipen algunos de sus efectos y se tomen las medidas tecnológicas necesarias que permitan una toma de decisiones oportuna y efectiva.

1.6. Metodología aplicada

La elaboración del presente estudio requirió la ejecución de las siguientes actividades:

- Implementación de cuestionarios, pruebas y técnicas de observación e indagación.

- Visitas de campo a las áreas de Recursos Humanos y Servicios Informáticos, a su vez, se realizaron consultas a los coordinadores del Proceso Hacienda Municipal, Proceso de Recursos Humanos, Sub Proceso de Proveeduría, Actividad de Bienes Inmuebles, Actividad de Gestión Integral de Residuos Sólidos, y Actividad de Depuración, lo anterior con el propósito de establecer las medidas tecnológicas tomadas por la Administración para enfrentar la emergencia sanitaria COVID-19.
- Análisis de la información obtenida considerando los lineamientos establecidos por el Ministerio de salud y las herramientas con que cuenta la Institución.

1.7. Normativa Sobre los Informes de Auditoría Interna

La Ley General de Control Interno, publicada en el Diario Oficial La Gaceta 169 del 4 de setiembre del 2002, establece:

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.

Artículo 38.- Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firma 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, 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, No.7428, de 7 de setiembre de 1994.”

1.8. Formato de Comunicación de Estudio Sobre los Lineamientos Covid-19

El actual informe, forma parte de un estudio integral sobre el nivel de cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud, así como de la valoración de los efectos negativos para la Institución al enfrentar la emergencia sanitaria COVID-19, el cual fue dividido por áreas, las cuales se detallan a continuación:

1. Seguridad de recurso humano de la Institución y de los usuarios
2. Tecnología y seguridad informática
3. Comité de Emergencias de la Municipalidad de Alajuela
4. Repercusión en las finanzas de la Institución
5. Policía Municipal y Control Vial

2. RESULTADOS

De los resultados obtenidos, en la evaluación sobre los controles establecidos por la Administración, para el manejo y uso de las tecnologías de información para enfrentar la emergencia sanitaria Covid-19, en la Institución, se presentan los aspectos más relevantes.

2.1. Implementación de las labores en Teletrabajo

La Institución en cumplimiento a la directriz 073-S-MTSS del Ministerio de Salud, estableció mediante la Circular 14-2020 de la Alcaldía Municipal, del 18 de marzo del mismo año, los lineamientos internos, para la regulación de las funciones de tele trabajo, así como la elaboración de la respectiva adenda al contrato de cada funcionario, en la cual se disponen todas las pautas a cumplir por parte de los funcionarios, que ejecute de forma parcial o totalmente sus labores de forma remota.

2.1.1. Capacitaciones para el Manejo, Control y Desarrollo del Personal Municipal en Tele Trabajo

En cuanto a los procesos de capacitación para el desarrollo de labores mediante la modalidad de tele Trabajo, la coordinadora del Proceso de Recursos Humanos, indicó mediante correo electrónico del día 28 de agosto de 2020, que se han realizado diversas capacitaciones con este fin, Sin embargo, indico que “El personal que actualmente realiza Teletrabajo es personal administrativo y/o profesional, por la naturaleza de las funciones, es decir las labores que desempeñan son las mismas, únicamente en un espacio físico que no está ubicado en las instalaciones municipales”. A continuación se detallan las acciones tomadas por el Proceso de Recursos Humanos, para capacitar al personal de la Institución que ejecuta de forma parcial o total sus labores de forma remota:

1. En el mes de Julio se llevaron a cabo varias capacitaciones en las herramientas de “One Drive y Teams”, específicamente 10 grupos, la invitación fue para todo el personal bajo inscripción previa.
2. Adicionalmente, el 14 agosto del año en curso, personal de RRHH, participó en la capacitación virtual impartida por el Consejo de Salud Ocupacional en conjunto con la Unión de Gobiernos Locales, denominada “Implementación del Teletrabajo en los Gobiernos Locales” misma, que posteriormente fue compartida a todo el personal que realiza Teletrabajo.
3. Posteriormente, se coordinó con la Licda. Magaly Morera Murillo, Psicóloga del Proceso de Recursos Humanos, la cual impartió una charla, sobre Salud Mental frente al Teletrabajo, la misma se llevó a cabo los días 9 y 16 de septiembre. Cabe destacar que dichas capacitaciones fueron impartidas de forma virtual, a todo el personal que realiza esta modalidad.

De acuerdo a la información de los puntos anteriores, podemos observar, que a pesar del poco tiempo con que contó la Administración, para ofrecer al personal de la Institución, que realiza sus labores ya sea de forma parcial o total en la modalidad de tele trabajo, las capacitaciones necesarias para un adecuado desempeño de sus funciones, se ha logrado impartir una serie de charlas de forma virtual las cuales han permitido un mejor desempeño de las labores remotas, sin embargo este Despacho considera que ha faltado capacitaciones en cuanto al uso y acceso a la plataforma virtual de la Institución, mediante la VPN.

2.1.2. Controles Tecnológicos para el Tele Trabajo

De acuerdo con lo indicado en el oficio N° MA-A-1130-2020, emitido por la Alcaldía Municipal, el 26 de marzo del presente año, específicamente en el punto nueve (9), se establecieron las medidas tecnológicas tomadas por la Institución para enfrentar la actual emergencia sanitaria, entre estas se mencionaron las acciones de control para los funcionarios en tele trabajo.

De acuerdo a consulta realizada al Proceso de Recursos Humanos, treinta y tres (33) unidades de la Institución, cuentan con personal realizando labores mediante la modalidad de tele trabajo, razón por la cual este Despacho estableció una muestra del quince por ciento (15%), representando esto un total de cinco (5) unidades. Debido a lo anterior esta Auditoría, solicito los reportes de llamas y tiempos de conexión a la ¹VPN, al Proceso de Servicios Informáticos. A continuación se muestran los Departamentos seleccionados.

¹ (Virtual Private Network) es una tecnología de red que permite conectar uno o más ordenadores en una red privada virtual, a través de una red pública como Internet, sin necesidad de que los ordenadores estén conectados físicamente entre sí o de que estén en un mismo lugar.

Imagen N° 1, Listado de Departamentos Consultados



2.1.2.1. Control de llamadas por Departamento

De acuerdo a lo indicado por el coordinador del Proceso de Servicios Informáticos mediante oficio N° MA-PSI-114-2020, del 03 de julio de presente año, en el cual se indica que actualmente existe un reporte de control, el cual permite determinar la cantidad de llamadas telefónicas que fueron recibidas en cada una de las extensiones telefónicas, instaladas dentro de la Institución, así como las configuradas en las computadoras de los funcionarios en tele trabajo, o las desviadas a los celulares de los mismos. Por otra parte, dicho control permite establecer y promediar por cada una de las extensiones, la cantidad de llamas que fueron contestas, así como las pérdidas, por lo cual es posible establecer el uso dado de cada una de las extensiones asignadas.

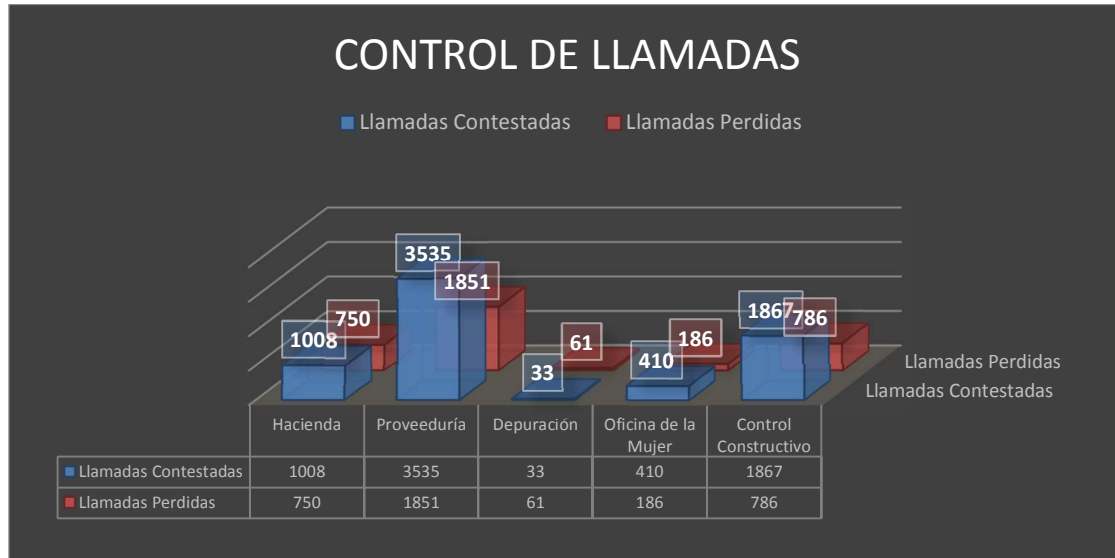
Se considera importante aclara que en algunos casos las extensiones de la Institución fueron configuradas para ser desviadas a los teléfonos celulares de los funcionarios en tele trabajo, y en otros casos se les configuro en su computador un teléfono virtual, el cual permite que los funcionarios con labores remotas, puedan no solo recibir llamadas, si no de igual forma realizarlas desde sus extensiones.

Tabla N° 1, Control de Llamadas por Departamento

Departamentos	Hacienda	Proveeduría	Depuración	Oficina de la Mujer	Control Constructivo
Llamadas Contestadas	1008	3535	33	410	1867
Llamadas Perdidas	750	1851	61	186	786
Porcentaje Contestadas	57%	66%	35%	69%	70%
Porcentaje Perdidas	43%	34%	65%	31%	30%
Totales	1758	5386	94	596	2653

Fuente: Proceso de Servicios Informáticos

Gráfico N° 1, Control de Llamadas por Departamento



Fuente: Proceso de Servicios Informáticos

Como podemos observar, Tanto en la tabla, como en el gráfico número uno (1), la cantidad de llamadas recibidas, contestadas y perdidas, de cada una de las extensiones asignadas a los departamentos que forman parte de la muestra analizada, los porcentajes de llamadas perdidas en cada una de las áreas es significativa, lo que podría evidenciar deficiencias en cuanto a la atención que se le brinda a los contribuyentes.

2.1.2.2. Controles de Conexión a la VPN

Otra de las herramientas de control con que cuenta la Institución, para la vigilancia y el registro de los funcionarios que desempeñan sus labores de forma remota, son las conexiones virtuales o VPN, las cuales de acuerdo al reporte enviado por el coordinador del Proceso de Servicios Informáticos, se han asignado y configurado en las computadoras de algunos de los funcionarios en tele trabajo. Se considera importante mencionar que dicha conexión permite enlazar los puntos de trabajo remotos, con los servidores de la Institución, lo cual a su vez faculta a la Administración a efectuar controles sobre los tele trabajadores mediante los accesos que realicen a dicha plataforma virtual.

Cabe destacar, que estas conexiones virtuales, son configuradas por el Proceso de Servicios Informáticos, en cada una de las computadoras utilizadas por los funcionarios en sus labores de tele trabajo, y tienen como objetivo primordial, dar acceso de forma virtual, a las diferentes herramientas tecnológicas con que cuenta la Institución, sin embargo, dicha herramienta, permiten a su vez aplicar controles, mediante los tiempos de conexión.

Por otra parte, mediante consulta al Proceso de Servicios Informáticos, se logró determinar que al 05 de octubre del presente año, se registran ciento cincuenta y nueve (159) funcionarios a los cuales se les ha dado acceso a la VPN, sin embargo, no a todos los funcionarios a los cuales se les haya otorgado el acceso a la red virtual, se les ha realizado la correspondiente configuración en sus equipos, lo anterior debido a:

- No se presentaron con el equipo a configurar al Proceso de Servicios Informáticos.
- No poseen un equipo con los requerimientos técnicos que permita instalar dicha herramienta.
- Los equipos a utilizar son propiedad de la Institución. (equipos dentro del dominio)

Cabe destacar, que un porcentaje alto de los funcionarios que se les ha dado acceso y se les ha configurado la red virtual de la Institución, no la utilizan, factor que impide realizar un mayor control de los mismos.

De acuerdo a la información anterior, este Despacho considera que aunque la herramienta podría ser de gran ayuda para el control de los funcionarios en tele trabajo, la misma no es aprovechada en su totalidad.

2.2. Control de Activos de la Institución

2.2.1. Sobre los Controles de Equipo, Prestado a Funcionarios para Labores de Tele Trabajo

En consulta realiza al Proceso de Recursos Humanos, al 08 de octubre de 2020, la Institución ha facilitado un total de catorce (14) equipos tecnológicos a funcionarios de distintas áreas, para el desempeño de sus labores de tele trabajo. Cabe destacar que esta Auditoría Interna, determino que todos los equipos prestados para esta modalidad de trabajo, cuentan con la respectiva documentación y autorización de salida. A continuación se muestran los equipos prestados.

Tabla N° 2, Activos de la Institución Prestados para Labores de Tele Trabajo

Departamento	N° Activo	Boleta de Salida
Acueductos	Muni-5997	✓
Acueductos	ECO-3204	✓
Acueductos	ECO-1643	✓
Acueductos	ECO-2206	✓
Acueductos	ECO-1036	✓
Acueductos	ECO-3213	✓
Auditoría Interna	ECO-1552	✓
Gestión Integral de Residuos	1896	✓
Recursos Humanos	3610	✓
Recursos Humanos	3611	✓
Recursos Humanos	3619	✓
Recursos Humanos	4064	✓
Recursos Humanos	6464	✓
Recursos Humanos	7724	✓
Bienes Inmuebles	El equipo prestado por la Institución, ya fue devuelto, por lo que actualmente dicha unidad no ha facilitado más activos a sus funcionarios.	

Fuente: Proceso de Recursos Humanos

2.2.2. Sobre los Controles para el Retorno de Activos Prestados por la Institución, para Tele Trabajo

En consulta realizada al Proceso de Recursos Humanos, sobre los controles de devolución de activos facilitado por la Institución para labores de tele trabajo, la coordinadora de dicho Proceso, nos indicó mediante correo electrónico del día 29 de julio del año en curso, que los controles para la devolución de activos prestado, son responsabilidad de cada uno de los coordinadores de las diferentes áreas, razón por la cual fue posible establecer por parte de este Despacho, que no existe ningún procedimiento institucional establecido que permita un mejor control interno sobre cada uno de los activos prestados.

2.2.3. Sobre los Controles del Estado de los Equipos Tecnológicos, Devueltos a la Institución

En consulta realizada mediante correo electrónico, a los coordinadores del Proceso de Servicios Informáticos, Proceso de Recursos Humanos, Actividad de Bienes Inmuebles y Actividad de Gestión Integral de Residuos Sólidos, fue posible determinar por este Despacho, que no existe ningún procedimiento que indique, que posterior a la devolución de los equipos tecnológicos facilitados por la Institución a sus funcionarios para el desarrollo de labores remotas, dichos equipos deban ser verificados y evaluados por el área técnica para establecer el estado de los mismos, y de esta manera garantizar que los equipos devueltos presenten un óptimo funcionamiento al regresar a la Institución, o por el contrario si los

mismo presentan algún tipo de daño. Lo anterior debido a que se considera que las jefaturas de las diferentes áreas, podrían no poseer los conocimientos técnicos para realizar dichas evaluaciones.

2.3. Servicios Web Brindados por la Institución

En consulta realizada al coordinador del Proceso de Servicios Informáticos, fue posible establecer que la Institución cuenta con una serie de servicios digitales vía web, los cuales permiten apoyar las labores de seguridad y control, así como la garantía en la continuidad de los servicios, ofreciendo de esta manera a los usuarios, una opción más para gestionar sus trámites, sin necesidad de apersonarse a la Institución, y de esta manera minimizar los riesgos de contagio debido a la emergencia que vive actualmente el país debido al COVID-19. A continuación se indican los servicios digitales proporcionados tanto por la página web de la institución como mediante convenios con otras Instituciones:

Imagen N°2, Servicios en Línea, Ofrecidos por la Institución

Consultas	Consultas	Pagos en Línea
<ul style="list-style-type: none"> • Consulta detallada de deuda • Consulta de Cargos Periódicos • Consulta del Estado de Trámites • Constancia General de Deuda • Constancia de Bienes Inmuebles 	<ul style="list-style-type: none"> • Constancia de No ser Patentado • Información General de Propiedades • Consulta Propietarios de una Finca • Consulta de Consumos de Agua • Consulta de Recibos Cancelados 	<ul style="list-style-type: none"> • Página web de la Institución • Banco Nacional • Banco de Costa Rica • Grupo Mutual • Bac Credomatic

Por otra parte, existen una serie de nuevos servicios digitales, los cuales la Administración proyecta ofrecer a corto plazo. Los cuales se detallan a continuación:

Imagen N°3, Próximos servicios en Linea que ofrecerá la Institución



De acuerdo a la información anterior, es posible determinar que la Institución ha realizado esfuerzos a nivel tecnológico, con el objetivo de brindar a la población del cantón central de Alajuela, la posibilidad de ejecutar sus trámites vía web, ofreciendo de esta manera alternativas más seguras para la gestión de trámites y a su vez una mayor agilidad en los mismos.

3. CONCLUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos, esta Auditoría Interna presenta el estudio sobre los controles establecidos por la Administración, para el manejo y uso de las tecnologías de información para enfrentar la emergencia sanitaria covid-19.

Esta Auditoría Interna, considera que a pesar de los esfuerzos realizados por la administración, en cuanto a los procesos de capacitación, para los funcionarios que realizan sus labores de forma parcial o total mediante la modalidad de teletrabajo, no se han impartido capacitaciones para el acceso y uso de la red virtual de la Institución.

El estudio permitió evidenciar que la Administración Municipal ha implementado controles para el desarrollo de las labores de tele trabajo, sin embargo, es criterio de este Despacho, que los mismos no poseen las herramientas necesarias para una adecuada fiscalización de las tareas remotas.

Por otra parte, se determinó que no existen controles institucionales, que permitan un adecuado registro sobre los activos devueltos a la Institución, así como un apropiado procedimiento de revisión sobre el estado de estos activos devueltos.

Finalmente, se determinó que la Administración, salvo por los puntos de mejora indicados en el presente informe, ha realizado esfuerzos para ofrecer las herramientas necesarias para efectuar los trámites de forma virtual y de esta forma disminuir los riesgos de contagio tanto de los usuarios de la Institución, como de sus funcionarios.

4. RECOMENDACIONES

De conformidad con lo que establece la Ley General de Control Interno, es deber del jerarca y de los titulares subordinados, analizar e implantar en forma inmediata, las recomendaciones que emita esta Auditoría Interna en sus funciones de fiscalización.

Para el cumplimiento de las recomendaciones, deberán dictarse lineamientos claros y específicos y designar puntualmente los responsables de ponerlos en práctica, por lo que esas instrucciones deberán emitirse por escrito y comunicarse formalmente, así como definir plazos razonables para su realización, de manera que la administración activa pueda establecer las responsabilidades respectivas en caso del no cumplimiento de éstas.

Además, el órgano o funcionario a quien se gira la recomendación es el responsable de su cumplimiento, por lo cual deberá realizar las acciones pertinentes para verificar que los funcionarios subordinados a quienes se designe su instauración, cumplan con lo ordenado dentro del plazo que se les otorgó.

Este Despacho se reserva la posibilidad de verificar, por los medios que considere pertinentes, la ejecución de las recomendaciones emitidas, así como de valorar la aplicación de los procedimientos administrativos que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de éstas.

En virtud de lo anterior, esta Auditoría Interna se permite girar las siguientes recomendaciones:

4.1. A la Alcaldía Municipal

- 4.1.1.** Se establezca un mecanismo de control, que permita una mayor fiscalización sobre las llamas telefónicas que ingresan a las diferentes dependencias, para de esta manera, establecer los porcentajes de atención sobre las llamadas en cada una de las extensiones asignadas (Observar el punto 2.1.2.1 del presente informe)

- 4.1.2.** Instruir al Proceso de Recursos Humanos, para que en coordinación con el Proceso de Servicios Informáticos, valoren la posibilidad de impartir una capacitación al personal municipal que realiza tele trabajo, que proporcione un mayor conocimiento sobre el uso correcto de la VPN y el manejo de las herramientas virtuales que posee la Institución (Observar el punto 2.1.2.2 del presente informe)
- 4.1.3.** Instruir al Sub Proceso de Servicios Administrativos, para que se establezcan los mecanismos de control institucional, para el registro de los activos devueltos a la Institución (Observar el punto 2.2.2 del presente informe)
- 4.1.4.** Instruir al Sub Proceso de Servicios Administrativos, para que en conjunto con la dependencia correspondiente, se elabora un procedimiento para la verificación del estado de los equipos tecnológicos devueltos a la Institución, (Observar el punto 2.2.3 del presente informe)

El cumplimiento de estas recomendaciones se acreditará, mediante el envío a este Despacho por parte de la Alcaldía Municipal, de las medidas tomadas al respecto. Lo anterior en un plazo de 40 días hábiles.