27 de febrero de 2026

MUNICIPALIDAD DE CARTAGO
AUDITORÍA INTERNA

AI-INF-001-2026

Informe final

Auditoria de Carácter Especial
de Tecnología de Información y Comunicaciones
Sobre la implementación de los procesos de
Gobernanza de TI,
Gestión de TI,
y Planificación Tecnológica Institucional.

SERVICIOS DE AUDITORIA

www.muni-carta.go.cr Tel.: (506) 2550-4400 (506) 2550-4600 Fax: (506) 2551-1057Apdo.: 298-7050
Auditoría Interna Ext.: 4439/4440/4441 auditoriainterna@muni-carta.go.cr

CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN 1
1.1 Origen del estudio 1
1.2 Objetivo General 1
1.3 Alcance y Período del estudio 1
1.4 Criterios de Auditoría 2
1.5 Metodología aplicada 3
1.6 Generalidades sobre el ejercicio de la Auditoría Interna 3
1.7 Limitaciones que afectaron la ejecución de la auditoría 4
1.8 Antecedentes del estudio 4
1.9 Comunicación preliminar de los resultados 5
2 RESULTADOS DEL ESTUDIO 7
2.1 Debilidades en los procesos de Gobernanza y Gestión de TI 7
2.2 Debilidades en el cumplimiento del reglamento de Gobernanza de las TIC 11
3 CONCLUSIONES 15
4 RECOMENDACIONES 16
4.1 A la Comisión de Gobernanza de las TIC (COGTIC) 16
4.2 Al Encargado del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) 16
5 ANEXOS AL INFORME 19

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

La efectividad y suficiencia del sistema de control interno en el Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) respecto a los procesos de "Gobernanza de TI, Gestión de TI, Planificación Tecnológica Institucional" relacionados según la normativa y buenas prácticas aplicables, esto con el propósito de establecer posibles desviaciones y de esta manera confrontarlas con dichos criterios y poder realizar las recomendaciones respectivas. El estudio abarcó los ejercicios económicos 2024 y 2025, y se extendió cuando así se requirió.

¿Por qué es importante?

La efectividad de una institución depende en gran medida de su capacidad para gobernar, gestionar y planificar estratégicamente sus recursos tecnológicos. En esta línea, los procesos de Gobernanza de TI, Gestión de TI y Planificación Tecnológica Institucional constituyen pilares complementarios y fundamentales para asegurar que la tecnología opere como un habilitador estratégico del cumplimiento institucional.

La Gobernanza de TI establece la estructura de dirección, control y toma de decisiones que garantiza que las inversiones tecnológicas estén alineadas con los objetivos organizacionales. Por su parte, la Gestión de TI traduce esa dirección estratégica en prácticas operativas estandarizadas que aseguran la entrega eficiente, segura y continua de los servicios tecnológicos, fortaleciendo la confiabilidad y la experiencia del usuario. Todo ello se articula mediante una adecuada planificación tecnológica institucional, la cual proporciona una visión de mediano y largo plazo que integra las necesidades del negocio con las capacidades actuales y futuras de TI, permitiendo priorizar inversiones, impulsar la modernización y garantizar la sostenibilidad de las plataformas tecnológicas.

En conjunto, estos procesos hacen posible brindar un mejor servicio a la ciudadanía cartaginesa, asegurando que la Institución utilice la tecnología de manera estratégica, eficiente y orientada al valor público.

¿Qué encontramos?

La revisión efectuada permitió determinar importantes oportunidades de mejora relacionadas con el cumplimiento de los controles vigentes. A pesar de que el proceso de implementación del marco normativo de Gobierno y Gestión de Tecnologías de Información, emitido por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), incluye tareas y actividades asociadas específicamente a los procesos de Gobernanza de TI y Gestión de TI, estos procesos aunque fueron desarrollados y entregados desde mayo de 2025 por la empresa consultora/asesora, aún no han sido presentados a la Comisión de Gobernanza de TI ni oficializados en la Institución, lo cual podría estar retrasando su debida implementación y utilización.

Por otra parte, se evidencian oportunidades de mejora en la aplicación del Reglamento de la Comisión de Gobernanza de las TIC (COGTIC), específicamente en lo relacionado con varios de sus artículos, entre ellos: el Artículo 6 — Funciones y responsabilidades de la Comisión de Gobernanza de las TIC, el Artículo 10 — Secretaría de la Comisión, y el Artículo 11 — Sesiones de la COGTIC. El análisis de los lineamientos establecidos en estos artículos evidenció que no se están aplicando de manera integral, lo que podría estar limitando la eficacia y el adecuado funcionamiento de la Comisión.

¿Qué sigue?

Se presentan recomendaciones dirigidas a la Comisión de Gobernanza de las TIC (COGTIC) y al Encargado del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), según sus respectivas competencias. Estas recomendaciones están orientadas a oficializar

los mecanismos necesarios para el cumplimiento de los procesos de Gobernanza de TI y Gestión de TI, como parte de la implementación del marco normativo de Gobierno y Gestión de Tecnologías de Información emitido por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT).

Asimismo, se propone fortalecer el seguimiento y control del avance de los procesos actualmente en desarrollo, así como asegurar el adecuado cumplimiento del Reglamento de la Comisión de Gobernanza de las TIC(COGTIC).

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Origen del estudio

Con fundamento en el Plan Anual de Trabajo de Auditoría Interna para el año 2025, específicamente el aparte 5.2. referente a "Servicios de auditoría y/o preventivos en tecnologías de información y comunicaciones planificados para el periodo 2025."; así como, las atribuciones conferidas en la Ley General de Control Interno[1], las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público[2] emitidas por la Contraloría General de la República; así como, el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Municipalidad del Cantón Central de Cartago[3], este Despacho dispuso llevar a cabo una "**Auditoria de Carácter Especial de Tecnología de Información y Comunicaciones sobre la implementación de los procesos de Gobernanza de TI, Gestión de TI y Planificación Tecnológica Institucional.**"

1.2 Objetivo General

- ✓ Evaluar la implementación de los procesos de gobernanza, gestión y planificación de TI, según las Normas de Gobierno y Gestión de la Tecnologías de Información emitidas por el MICITT con el fin de garantizar alineación estratégica, uso eficiente de recursos, y cumplimiento de sus controles según lo establecido.

1.3 Alcance y Período del estudio

El estudio se llevó a cabo en el Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en relación con el proceso de "procesos de Gobernanza de TI, Gestión de TI y

[1] Publicada en La Gaceta 169 del 04/09/2002
[2] Publicadas en La Gaceta 184 del 25/09/2014
[3] Publicada en La Gaceta 130 del: 07/07/2009

Planificación Tecnológica Institucional", abarcó los periodos 2024 y 2025, y se extendió en los casos que se consideró necesario. Adicionalmente se involucró a otros departamentos y funcionarios asociados o que en el estudio se determinaron involucrados con el proceso auditado.

Lo anterior, fue comunicado a la Administración Activa través del oficio AI-OF-225-2025, fechado 04 de Setiembre del 2025 y remitido al Lic. Mario Redondo Poveda, Alcalde Municipal y al Lic. Daniel Ramírez González, Encargado a.i. Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).

1.4 Criterios de Auditoría

La comunicación de los criterios de evaluación aplicados en la presente auditoría se efectuó el día 27 de octubre del 2025, según consta en oficio número AI-OF-275-2025, concediendo un plazo de dos (2) días hábiles para la remisión de observaciones a los criterios auditores; del cual no se obtuvo respuesta con observaciones referentes al fondo del tema comunicado.

Para la ejecución de la presente auditoría se emplearon principalmente, los siguientes criterios: Ley General de Control Interno Ley N° 8292; Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) emitidas por la Contraloría General de la República; Marco Normativo Gobierno y Gestión Tecnologías de Información del MICITT, emitido mediante Oficio MICITT–DGDCFD- DPGD-044-2022 el 13 de diciembre del 2022; COBIT (Objetivos de Control para Información y Tecnologías Relacionadas), en su versión 2019; Normas Técnicas de Gobierno y Gestión de las Tecnologías de Información para la Municipalidad de Cartago, Reglamento Comisión de Gobernanza de las TIC (COGTIC); procedimientos e instructivos internos vigentes, manuales internos, entre otras normas y criterios aplicables que se definieron durante el desarrollo del estudio.

1.5 Metodología aplicada

Para efectos del presente estudio, se llevaron a cabo entrevistas, reuniones y consultas por correo electrónico con el personal del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) y de otras áreas o departamentos relacionados con el tema de estudio, con el propósito de validar la información suministrada. Asimismo, se realizaron pruebas de auditoría y muestreos conforme a los criterios de auditoría comunicados a la Administración.

Respecto a los muestreos, estos no se aplicaron, según lo determinó el Encargado del Estudio, debido a la naturaleza específica de cada procedimiento de auditoría y al tipo y cantidad de información que se requirió analizar.

De igual manera, se remitieron oficios y correos electrónicos mediante los cuales se solicitaron reportes y/o informes de gestión, expedientes conformados, entre otros documentos, relacionados con las actividades propias del proceso objeto de estudio. Esto con el fin de efectuar el respectivo análisis, verificación, revisión y corroboración tanto física como digital de dicha información, insumos que resultan necesarios para la determinación de posibles hallazgos de auditoría.

1.6 Generalidades sobre el ejercicio de la Auditoría Interna

El trabajo se efectuó de conformidad con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, dictadas por la Contraloría General de la República, el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Municipalidad del Cantón Central de Cartago y, demás normativa aplicable.

Se recuerda que, en materia de informes de Auditoría Interna, prevalecen los artículos N° 12 inciso c), N°35, N° 36, N°37 y N° 38 de la Ley General de Control Interno, conocidos ampliamente por la Administración Activa.

1.7 Limitaciones que afectaron la ejecución de la auditoría

Durante el desarrollo del estudio no se presentaron limitaciones, a pesar de que se encontraba en curso un proceso de contratación de una consultoría/asesoría para el desarrollo e implementación de nuevos controles orientados al cumplimiento del marco de Gestión de las Normas Técnicas del MICITT.

Dicha consultoría/asesoría entregó, en mayo de 2025, la documentación correspondiente a los procesos de Gobernanza de TI, Gestión de TI y lo relativo al proceso de Planificación Tecnológica Institucional aún se encuentra en desarrollo. No obstante, el Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) ya contaba con insumos previos, tales como el PETIC 2026–2028.

1.8 Antecedentes del estudio

Los procesos de Gobernanza de TI, Gestión de TI y Planificación Tecnológica Institucional forman parte del nuevo Marco Normativo de Gobierno y Gestión de las Tecnologías de Información, los cuales establecen la toma de decisiones a nivel estratégico y alineado con los objetivos institucionales. Su propósito es definir una estrategia operativa y una adecuada planificación tecnológica con una visión de mediano y largo plazo, lo que permite priorizar inversiones, impulsar la modernización y garantizar la sostenibilidad de las plataformas tecnológicas. Todo ello con el fin de asegurar la continuidad de las operaciones institucionales, la salvaguarda de la información gestionada, la entrega de valor y el cumplimiento normativo.

En ese sentido, dicha normativa estableció para cada proceso una agrupación con otros subprocesos provenientes de buenas prácticas, tales como:

1. Gobernanza de TI

Se agrupa con subprocesos tales como:

- **EDM01:** Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de Gobierno.
- **EDM03:** Asegurar la optimización del riesgo.
- **EDM05:** Asegurar el compromiso de las partes interesadas.
- **APO08:** Gestionar las relaciones.

2. Gestión de TI

Se agrupa con subprocesos tales como:

- **APO01:** Gestionar el marco de gestión de TI.
- **APO09:** Gestionar los acuerdos de servicio.
- **DSS02:** Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio.
- **DSS03:** Gestionar los problemas.

3. Planificación Tecnológica Institucional

Se agrupa con subprocesos tales como:

- **APO02:** Gestionar la estrategia.
- **EDM02:** Asegurar la obtención de beneficios.
- **APO04:** Gestionar la innovación.
- **APO05:** Gestionar el portafolio.
- **APO06:** Gestionar el presupuesto y los costos.

1.9 Comunicación preliminar de los resultados

La comunicación preliminar de los resultados, conclusiones y recomendaciones producto de la auditoría a la que alude el presente informe, se convocó para las ocho a.m del 20 de febrero del 2026, según consta en oficio Nro. AI-OF-040-2026 de 17 de febrero 2026 a: Lic. Mario Redondo Poveda, Alcalde Municipal y al Lic. Daniel Ramírez González Encargado a.i. Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).

Así las cosas y conforme " ACE-001-2026 , ACTA COMPARECENCIA EXPOSICIÓN DE RESULTADOS", se realizó la conferencia en la Oficina del Auditor Interno, contándose con la asistencia de los funcionarios municipales Lic. Mario Redondo Poveda, Alcalde Municipal, Licda. Silvia Navarro Gómez, Vicealcaldesa Municipal, Lic. Daniel Ramírez González, Encargado a.i., Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), Lic. Juan Arias Artavia, Sub Encargado a.i Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), Lic. Melvin Cortés Mora, Auditor Interno, Lic. Ricardo Chaves Rodríguez, Profesional de Auditoría en Informática.

El borrador de este informe se comunicó mediante oficio No. AI-OF-045-2026 del 20 de febrero del 2026 y fue dirigido a: Lic. Mario Redondo Poveda, Alcalde Municipal y al Lic. Daniel Ramírez González, Encargado a.i. Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC); esto con el propósito de que, formularan y remitieran a esta Auditoría Interna, en un plazo no mayor a tres días (3) hábiles, las observaciones y/o comentarios que consideraran pertinentes sobre su contenido, con la respectiva documentación de respaldo.

En ese sentido, habiendo transcurrido el plazo concedido para la remisión de observaciones y/o comentarios por parte de la Administración Activa, este Despacho auditor al no recibir respuesta alguna, da por aceptado el borrador de informe en los términos ahí expuestos y, procede con la oficialización y remisión del informe final para lo de su competencia.

2 RESULTADOS DEL ESTUDIO

Una vez realizada la recopilación de la documentación necesaria para llevar a cabo el estudio, y efectuado el análisis de la información considerando tanto el marco jurídico y técnico como el sistema de control interno y las actividades administrativas del Área de Tecnología de Información y Comunicaciones relacionadas con la Gobernanza de TI, la Gestión de TI y la Planificación Tecnológica Institucional, se procedió a elaborar el presente informe. Este documento contiene los hallazgos de relevancia que deben ser comunicados, respecto a las actividades evaluadas para los periodos 2024 y 2025, ampliándose en aquellos casos en que se consideró pertinente.

2.1 Debilidades en los procesos de Gobernanza y Gestión de TI

Según la evidencia aportada y la revisión documental (física), el Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) se encuentra en la etapa de implementación del marco de Gobierno y Gestión de Tecnologías de Información, el cual se compone de 14 procesos. Entre estos, el proceso de “Gobernanza de TI y Gestión de TI” se encuentra en una fase avanzada, según consta en los documentos MCART-OE-006 Gobernanza de TI y MCART-OE-005 Gestión de TI, donde se detallan los entregables que forman parte de dichos procesos:

Proceso	Enfoque principal	Documentos clave entregados
EDM01 - Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de gobierno.	Establecimiento del marco de gobernanza	Declaración del Marco de Gobierno y Gestión de TIC Estudio de normativa vigente. Política para garantizar establecimiento el mantenimiento Marco de Gobierno. Política de Delegación de Autoridad. Procedimiento Gobernanza de TIC. Marco de Gobierno y Gestión de TIC. Formulario Evaluación del Sistema de Gobierno TI. Sistema de recompensas para impulsar el Gobierno y Gestión de TIC.
EDM05- Asegurar el compromiso de las partes interesadas	Transparencia, participación y comunicación	Política asegurar la transparencia de las partes interesadas. Procedimiento Asegurar la Transparencia de las Partes Interesadas. Formulario Estrategia de Comunicación.

		Formulario Estrategia de Comunicación borrador. Formulario Evaluación de los Informes de TI. Formulario Identificación Partes Interesadas. Formulario Identificación Partes Interesadas registro
APO08- Gestionar las relaciones	Relaciones con usuarios y retroalimentación	Política Gestionar las relaciones Procedimiento Gestionar las relaciones. Formulario Encuesta de Satisfacción de TI. Formulario Informe de Encuesta de Satisfacción TIC. Formulario Registro de Quejas comentarios o sugerencias
APO01 – Marco de gestión de TI	Evaluación de tecnologías emergentes	Procedimiento de gestión de innovación e investigación tecnológica. Formulario Análisis de tendencias tecnologías emergentes e innovación. Informe análisis de tendencias, tecnologías emergentes e innovación.
APO09 – Gestión de acuerdos de servicio	Definición y monitoreo de SLA/OLA	ATIC-PR-03 Administración de Niveles de Servicio. ATIC-PO-03 Política Administración Niveles de Servicio. Formulario Acuerdo de Nivel de Servicio. Formulario Acuerdo de Nivel Operación. Formulario Catálogo de servicios de TI_revisado.EXE Formulario Informe de análisis de tendencias de solicitudes e incidentes. Formulario Informe de Cumplimiento de Niveles de Servicio.
DSS02 – Gestión de solicitudes e incidentes.	Gestión operativa de incidentes	Formulario Informe de análisis de tendencias de solicitudes e incidentes. Formulario Informe de seguimiento solicitudes e incidentes. Formulario Informe Técnico Incidente.
DSS03 – Gestión de problemas.	Identificación y resolución de problemas	Política de gestión de incidentes, solicitudes y problemas. Procedimiento de gestión de incidentes solicitudes y problemas. Formulario Artículo de conocimiento. Formulario Error Conocido. Formulario Registro de problema

Fuente propia

Según lo anterior se evidencia lo siguiente:

1- Documentación de los procesos de Gobernanza de TI y Gestión de TI, **no ha sido aprobados ni oficializados** por el Área de Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) ni por los órganos internos correspondientes (p. ej., la Comisión de Gobernanza de las TIC o el Área de Planeamiento), pese a que fueron entregados desde mayo de 2025 y presenta estados marcados como “diseño finalizado y aprobado, pendiente de implementación”. Este compendio documental constituye un insumo primordial para el fortalecimiento y establecimiento de un gobierno de TI y una gestión de TI más eficiente.

2- Proceso de Gobierno de TI incompleto, debido a la ausencia del subproceso EDM03 Asegurar la optimización del riesgo, el cual es esencial para consolidar un proceso más robusto, el cumplimiento normativo, la resiliencia operativa, alineando la gestión de riesgos con la estrategia y los objetivos organizacionales. Además, asegura que la toma de decisiones se sustente en criterios claros de riesgo, garantizando la continuidad de los servicios y la protección de los activos tecnológicos.

3- Falta de definición de un modelo o matriz RACI (**Responsable**: quien ejecuta la tarea; **Accountable**: quien tiene la autoridad final y responde por el resultado; **Consultado**: expertos que aportan información antes de decidir; **Informado**: partes interesadas que deben conocer avances y resultados). Esta herramienta es fundamental en el proceso de Gobierno de TI y Gestión de TI, porque aporta claridad y control sobre la toma de decisiones y la ejecución de responsabilidades, especialmente cuando intervienen múltiples funcionarios. La falta de este instrumento limita la claridad de roles y responsabilidades en la ejecución, toma de decisiones, consultas y comunicación relacionadas con los objetivos de los procesos antes citados.

De acuerdo lo anterior, no se cumple con lo requerido con el Marco Normativo de Gobierno y Gestión de las TI del MICITT (comunicado MICITT–DGD-OF-215-2021) el cual establece los lineamientos y objetivos de control para la implementación de los procesos, incluyendo la definición de responsabilidades, mecanismos de control y la necesidad de contar con instrumentos formalizados y vigentes (políticas, procedimientos, formularios, catálogos, SLA) para asegurar su cumplimiento.

Asimismo, con principios generales de las Normas de Control Interno para el Sector Público, tales como la segregación de funciones, la claridad en las competencias y la rendición de cuentas, los cuales son esenciales para garantizar una gestión adecuada, transparente y eficiente dentro de los procesos de Tecnologías de Información.

En ese sentido también las buenas prácticas establecidas en **COBIT 2019**, las cuales recomiendan definir, documentar, aprobar y formalizar los roles, responsabilidades, procesos y actividades clave asociados a los objetivos de gobernanza entre ellos: **EDM01** (Establecimiento y mantenimiento del marco de gobernanza garantizado), **EDM02** (Entrega de beneficios garantizada), **EDM03** (Optimización de riesgos asegurada), **EDM04** (Optimización de recursos asegurada), **EDM05** (Compromiso asegurado de las partes interesadas), y para la Gestión de TI: **APO01** (Marco de gestión de TI), **APO09** (Gestión de acuerdos de servicio), **DSS02** (Gestión de solicitudes e incidentes) y **DSS03** (Gestión de problemas).

En esa misma línea, el Reglamento de la Comisión de Gobernanza de las TIC (COGTIC) que establece obligaciones formales y funcionales que deben cumplirse para garantizar la adecuada operación del modelo de Gobernanza de TI institucional.

En su Artículo 6, se definen las funciones y responsabilidades de la Comisión, entre las cuales se encuentra conocer los informes de avance y resultados de los proyectos ejecutados conforme al PETIC, PAO**, normativa técnica de TIC** y demás instrumentos de planificación aplicables. El cumplimiento de esta función es fundamental para asegurar la supervisión estratégica, la alineación institucional y la toma de decisiones basada en información oportuna.

No obstante, se deja en claro que, a pesar de encontrarse en este proceso de cambio normativo por parte del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), no existe un plan de oficialización de la documentación entregada por la empresa WINIT desde mayo de 2025 y tampoco fueron de conocimiento de la Comisión de Gobernanza de TIC (COGTIC), lo que refleja problemas de comunicación interna y una inadecuada gestión para la adopción e implementación de las normas. Asimismo, la no inclusión del proceso **EDM03 (Optimización del Riesgo)** desde el inicio evidencia una planificación incompleta del marco de gobernanza de TI. De igual forma, la falta de definición de un modelo o matriz RACI, que

establezca formalmente las responsabilidades y actores clave, puede generar confusión en la ejecución de las actividades.

En ese orden de ideas, el incumplimiento en la implementación del proceso normativo de Gobernanza de TI y de Gestión de TI, así como la ausencia de documentos oficializados, podría dificultar la alineación con la estrategia institucional y la toma de decisiones informadas. Esta falta de formalización podría generar un rezago significativo para la institución y situarla en una condición de riesgo operativo y tecnológico, dado que los procesos y controles asociados no se encuentran debidamente aprobados ni vigentes.

También, se dificulta la medición del cumplimiento de responsabilidades y la evaluación del desempeño de los procesos, lo cual impacta directamente en la obtención de los objetivos estratégicos de TI y, por consiguiente, en los objetivos institucionales. Esta situación requiere atención prioritaria a fin de asegurar la alineación con los requerimientos regulatorios y mitigar los posibles impactos derivados de la ausencia de procesos formalizados en materia de Gestión de TI.

2.2 Debilidades en el cumplimiento del reglamento de Gobernanza de las TIC

En la sesión ordinaria N° 322-2024, celebrada el 23 de abril de 2024, en el artículo N° 22, el Concejo Municipal de Cartago, con fundamento en los artículos 169 y 170 de la Constitución Política, así como en los artículos 13 inciso c) y 43 del Código Municipal, aprobó el “Reglamento de la Comisión de Gobernanza de las TIC (COGTIC)”, el cual fue publicado en La Gaceta N° 90 del 21 de mayo de 2024. Cabe señalar que dicho reglamento se encuentra alineado con los principios y procesos de Gobernanza de TI, en cuanto a la definición de roles y responsabilidades, la separación entre funciones estratégicas (gobernanza) y operativas (gestión), y la promoción de la alineación con la estrategia institucional.

A partir de 2024, la Comisión de Gobernanza de las TIC (COGTIC) se ha reunido en varias ocasiones tal como se muestra en los siguientes cuadros:

Acta	Fecha
Acta N° 01-2024 – Sesión Ordinaria	19 de agosto de 2024, Sesión ordinaria virtual vía Microsoft Teams.
ACTA N° 01-2025 Sesión Ordinaria	31 de marzo de 2025, Sesión presencial, Alcaldía Municipal de Cartago
ACTA N° 02-2025 Sesión Ordinaria	25 de agosto de 2025, Sesión presencial, Alcaldía Municipal de Cartago
ACTA N° 03-2025 Sesión Extraordinaria	16 de octubre de 2025, Sesión presencial, Alcaldía Municipal de Cartago
ACTA N° 04-2025 Sesión Ordinaria	25 de noviembre de 2025, Sesión presencial, Alcaldía Municipal de Cartago
ACTA N° 05-2025 Sesión Extraordinaria	15 de diciembre de 2025, Sesión presencial, Alcaldía Municipal de Cartago
ACTA N° 06-2025 Sesión Extraordinaria	18 de diciembre de 2025, , Sesión presencial, Alcaldía Municipal de Cartago

Fuente propia

Acta	Fecha	Cumplimiento Art 10 y 12
Acta N° 01-2024 – Sesión Ordinaria	19 de agosto de 2024, sesión ordinaria virtual vía Microsoft Teams.	Está debidamente firmada por el presidente y la secretaria, e impresa en el libro legal correspondiente.
ACTA N.ª 01-2025 Sesión Ordinaria	31 de marzo de 2025, Sesión presencial, Alcaldía Municipal de Cartago	Solo está firmada por el presidente y registrada en el respectivo libro legal, presenta la inconsistencia de que la secretaria no estuvo presente en dicha sesión y no se nombró a ningún miembro como secretario ad hoc, tal como lo establece el artículo 10: En ausencia de la persona designada para la Secretaría, la Comisión deberá nombrar una persona como secretario ad hoc, cargo que puede recaer en otro de los miembros de la Comisión.
CTA N.º 02-2025 (Sesión Ordinaria)	25 de agosto de 2025, Sesión presencial, Alcaldía Municipal de Cartago	Actas todavía no se encuentra en los libros legales oficiales, por consiguiente, no tienen las firmas respectivas del presidente y secretaria, lo que estaría incumpliendo lo estipulado ART 12.
ACTA N.ª 03-2025 sesión Extraordinaria	16 de octubre de 2025, Sesión presencial, Alcaldía Municipal de Cartago	Actas todavía no se encuentra en los libros legales oficiales, por consiguiente, no tienen las firmas respectivas del presidente y secretaria, lo que estaría incumpliendo lo estipulado ART 12.
ACTA N.ª 04-2025 sesión Ordinaria	25 de noviembre de 2025, Sesión presencial, Alcaldía Municipal de Cartago	Actas todavía no se encuentra en los libros legales oficiales, por consiguiente, no tienen las firmas respectivas del presidente y secretaria, lo que estaría incumpliendo lo estipulado ART 12.

Fuente propia

Según lo anterior, se evidencia que durante el año 2024 solo se llevó a cabo una (1) sesión, y en 2025 solo se realizaron tres (3) sesiones ordinarias, incumpliendo así la obligación de reunirse trimestralmente tal como lo establece el reglamento de Gobernanza de las TIC(COGTIC). Asimismo, se identifican inconsistencias referentes a la elaboración y aprobación de las actas, donde algunas de estas no cuentan con las firmas de los responsables ni están registradas en los libros legales oficiales, lo cual afecta la formalidad y validez de las decisiones adoptadas.

En ese sentido, no se cumple con el Reglamento de la Comisión de Gobernanza de las TIC (COGTIC) establece obligaciones formales y funcionales que deben cumplirse para garantizar la adecuada operación del modelo de Gobernanza de TI institucional.

En los artículos 10, 11 y 12 establecen los lineamientos formales para la documentación, resguardo y legalización de las sesiones de la COGTIC. En particular:

- El Artículo 10 asigna a la Secretaría la responsabilidad de documentar las sesiones en actas, custodiar los documentos presentados, legalizar y resguardar el libro de actas, comunicar los acuerdos y mantener un registro actualizado del avance de los mismos. Designar secretario ad hoc cuando aplique.
- El Artículo 11 dispone que la COGTIC debe sesionar ordinariamente una vez por trimestre, siguiendo un orden del día y generando el acta correspondiente en cada sesión.
- El Artículo 12 establece que las actas deben ser elaboradas por la Secretaría, aprobadas en la siguiente sesión ordinaria o extraordinaria, incorporadas al libro oficial y firmadas por la Presidencia y la Secretaría, cumpliendo con las formalidades de la normativa vigente.

Según lo anterior, la ausencia de mecanismos formales de control y supervisión por parte de la Comisión en la aplicación de su reglamento facilitó que se omitieran actas sin firma, sin aprobación o sin registro en los libros oficiales, lo cual evidencia deficiencias en los procesos administrativos y en la aplicación de los controles internos documentales. Asimismo, la falta de planificación y de una calendarización anual de las sesiones ordinarias, conforme lo establecido del reglamento, derivó en la ausencia de un control efectivo que garantizara la periodicidad trimestral obligatoria.

En ese orden de ideas, el incumplimiento normativo por la ausencia de firmas y de registros en los libros legales afecta la legitimidad de las decisiones adoptadas por la Comisión, pudiendo comprometer su aplicación y trazabilidad. Asimismo, el debilitamiento del modelo de Gobernanza de TI debido a la falta de sesiones periódicas impide el cumplimiento de las funciones estratégicas asignadas a la COGTIC, afectando la definición de prioridades, la supervisión de proyectos y la alineación con la estrategia institucional. Esta situación puede generar retrasos en la toma de decisiones y disminuir la capacidad de respuesta ante necesidades tecnológicas, lo que a su vez podría afectar la consecución de los objetivos estratégicos de TI y de la institución.

3 CONCLUSIONES

En términos generales, la Municipalidad ha logrado avances importantes en la implementación del marco de Gobernanza de TI, particularmente en la definición de políticas, procedimientos y documentación normativa asociada a los procesos EDM01 (establecimiento del marco de gobernanza), EDM05 (compromiso de partes interesadas) y APO08 (gestión de relaciones). Estos progresos demuestran un esfuerzo institucional por fortalecer las bases de la gobernanza y la gestión estratégica de las Tecnologías de Información.

No obstante, persisten deficiencias críticas que limitan la efectividad del gobierno de TI. Entre ellas destacan la ausencia del proceso EDM03 (optimización del riesgo), la falta de una matriz RACI que delimite de manera formal las responsabilidades, y la no oficialización de documentos clave entregados por la empresa consultora. Estas brechas generan incertidumbre operativa y reducen la capacidad de supervisión, coordinación y control.

Si bien la Municipalidad cuenta con avances sustantivos en el diseño de su marco de Gestión de TI, respaldado por entregables técnicos y una estructura organizacional formalmente aprobada, la falta de oficialización y la carencia de una matriz RACI impiden que dichos procesos entren en vigor de manera efectiva. Esta situación mantiene un incumplimiento normativo y expone a la organización a riesgos operativos, tecnológicos y estratégicos.

Asimismo, se identifican incumplimientos en la periodicidad de las sesiones de la Comisión de Gobernanza de TIC y en la formalización de las actas, lo que refleja debilidades en la gestión interna y en la adopción del marco normativo. Estas brechas incrementan el riesgo de incumplimiento normativo, pérdida de credibilidad institucional y vulnerabilidad operativa, afectando la alineación estratégica y la toma de decisiones informadas.

4 RECOMENDACIONES

4.1 A la Comisión de Gobernanza de las TIC (COGTIC)

a) Establecer un calendario anual de sesiones ordinarias con la periodicidad establecida en el reglamento de la comisión de gobernanza de las TIC(COGTIC). Para la atención de dicha recomendación se cuenta con un plazo de tres (3) meses calendario contados a partir del acuse de recibo del informe final. Cumplida la recomendación remitir a esta Auditoría Interna copia del acuerdo donde conste su observancia.

b) Solicitar periódicamente al encargado de del área de informática, los avances de la implementación Normativa técnica de las TIC según el cronograma de implementación, de manera que dicha comisión conozca de cualquier atraso o circunstancia que está ocurriendo y se tomen las acciones correspondientes, según lo definido en el artículo N°6 del Reglamento de la comisión de gobernanza de las TIC (COGTIC) de la Municipalidad de Cartago. Para la atención de dicha recomendación se cuenta con un plazo de tres (3) meses calendario contados a partir del acuse de recibo del informe final. Cumplida la recomendación remitir a esta Auditoría Interna copia del acuerdo donde conste su observancia.

4.2 Al Encargado del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC)

a) Establecer y ejecutar un plan de oficialización del proceso de implementación de la normativa técnica de TIC, máximo de un mes calendario una vez entregado por la empresa contratada.
(1) Revisión técnica por TIC y validación con usuarios clave.
(2) Aprobación por las instancias competentes (p. ej., Dirección de TIC/Alcaldía, Planeamiento, Comisión de Gobernanza de las TIC).

(3) Publicación y comunicación institucional (intranet, circular).
Para la atención de dicha recomendación se cuenta con un plazo de cinco (3) meses calendario contados a partir del acuse de recibo del informe final. Cumplida recomendación remitir a esta Auditoría Interna un oficio y su respaldo que acredite la atención de la recomendación en los términos requeridos en la misma.

b) Presentar a la Comisión de Gobernanza de las TIC (COGTIC), un informe con los documentos entregables (políticas, procedimientos y demás normativa) relacionado a la Gobernanza de TI, para su conocimiento y aprobación. Para la atención de dicha recomendación se cuenta con un plazo de tres (3) meses calendario contados a partir del acuse de recibo del informe final. Cumplida recomendación remitir a esta Auditoría Interna un oficio y su respaldo (llámese acuerdo en firme de la comisión) que acredite la atención de la recomendación en los términos requeridos en la misma.

c) Implementar el subproceso EDM03 – Asegurar la optimización del riesgo conforme a COBIT 2019, definiendo roles, responsabilidades y métricas, esencial para consolidar un gobierno de TI robusto y para la gestión de riesgos tecnológicos. Para la atención de dicha recomendación se cuenta con un plazo de tres (3) meses calendario contados a partir del acuse de recibo del informe final. Cumplida recomendación remitir a esta Auditoría Interna un oficio y su respaldo que acredite la atención de la recomendación en los términos requeridos en la misma.

d) Diseñar e implementar un modelo o matriz RACI (que defina responsabilidades en la toma de decisiones y ejecución de tareas) para el proceso de Gobernanza de TI, aprobada por la comisión de Gobernanza de las TI (COGTIC) y publicarla internamente. Para la atención de dicha recomendación se cuenta con un plazo de tres (3) meses calendario contados a partir del acuse de recibo del informe final.

Cumplida recomendación remitir a esta Auditoría Interna un oficio y su respaldo que acredite la atención de la recomendación en los términos requeridos en la misma.

e) Diseñar e implementar una matriz RACI (que defina responsabilidades en la toma de decisiones y ejecución de tareas) para el proceso de Gestión de TI, tomando en consideración la actividad crítica de APO01, APO09, DSS02 y DSS03. Para la atención de dicha recomendación se cuenta con un plazo de tres (3) meses calendario contados a partir del acuse de recibo del informe final. Cumplida recomendación remitir a esta Auditoría Interna un oficio y su respaldo que acredite la atención de la recomendación en los términos requeridos en la misma.

MELVIN ELIAS CORTES MORA (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-03-0400-0957.
Fecha declarada: 27/02/2026 11:19:28 a. m.
Esta es una representación gráfica únicamente, verifique la validez de la firma.

Lic Melvin Cortés Mora
AUDITOR INTERNO

RICARDO ASDRUBAL CHAVES RODRIGUEZ (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-03-0347-0340.
Fecha declarada: 27/02/2026 11:20:36 a. m.
Esta es una representación gráfica únicamente, verifique la validez de la firma.

Lic. Ricardo Asdrúbal Chaves Rodriguez
PROFESIONAL DE AUDITORIA INFORMATICA

5 ANEXOS AL INFORME

Anexo #1
Municipalidad de Cartago
Auditoría Interna
HERRAMIENTA EA-CR-VOA-01 VALORACIÓN OBSERVACIONES DEL INFORME DE AUDITORÍA
Febrero 2026

MUNICIPALIDAD DE CARTAGO AUDITORÍA INTERNA		C_{180}-1/1-1	
VALORACIÓN DE OBSERVACIONES AL BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORIA HERRAMIENTA EA-CR-VOA-01			
Área auditada	Área TICS	Dependencia/ Unidad auditada	Oficina de la Juventud
Nombre del estudio	Auditoría de Carácter Especial de Tecnología de Información y Comunicaciones sobre la Implementación de los procesos de Gobernanza de TI, Gestión de TI y Planificación Tecnológica Institucional.		
Número de Estudio	AI-EST-CE003-2025	Número de Informe	AI-INF-001-2026
¿Se reciben observaciones al borrador de informe de auditoria?		SI ☑ *(Se completan los apartados I., II., III.)*	NO ☐ *(Se completan los apartados II.,III.)*
Documento recibido	No existe	Fecha	
Fecha acuse recibo		Anexos	No tiene
I. OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN			
Observaciones relacionadas al hallazgo 4.1 a la Comisión de Gobernanza de las TIC (COGTIC)			
Observaciones Administración			
¿Se acoge?	SI ☐	NO ☐	PARCIAL ☐
Argumentos Auditoria Interna	No se obtuvo respuesta ni observaciones por parte de la Administración para el informe borrador en la fecha establecida (25/02/2026)		
Observaciones relacionadas al hallazgo 4.1 al Encargado de TIC´s			
Observaciones Administración			
¿Se acoge?	SI ☐	NO ☐	PARCIAL ☐
Argumentos Auditoria Interna	No se obtuvo respuesta ni observaciones por parte de la Administración para el informe borrador en la fecha establecida (25/02/2026)		
Observaciones relacionadas al hallazgo 4.2 A la Comisión de Gobernanza de las TIC (COGTIC)			
Observaciones Administración			
¿Se acoge?	SI ☐	NO ☐	PARCIAL ☐
Argumentos Auditoria Interna	No se obtuvo respuesta ni observaciones por parte de la Administración para el informe borrador en la fecha establecida (25/02/2026)		
Observaciones relacionadas al hallazgo 4.1 al Encargado de TIC's			
Observaciones Administración			
¿Se acoge?	SI ☐	NO ☐	PARCIAL ☐
Argumentos Auditoria Interna	No se obtuvo respuesta ni observaciones por parte de la Administración para el informe borrador en la fecha establecida (25/02/2026)		
II.OBSERVACIONES GENERALES			
Al no presentarse observaciones sobre el contenido del informe borrador en la fecha establecida (25/02/2026), esta unidad de control y fiscalización da por cerrada esta etapa de valoración de observaciones del informe borrador.			
III. ELABORACIÓN			
Hecho por:	Lic. Ricardo Chaves Rodriguez	Fecha	26/2/2026
Revisado por:	Lic. Melvin Cortés Mora	Fecha	26/2/2026
Aprobado por:	Lic. Melvin Cortés Mora	Fecha	26/2/2026