San José, 17 de junio de 2022

N° 6178-2022

Al contestar refiérase a este # de oficio

**Señora**

**Licda. Nacira Valverde Bermúdez**

**Directora de Planificación**

**Estimada señora:**

Para su estimable conocimiento y fines consiguientes, le transcribo el acuerdo tomado por el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión **N° 47-2022** celebrada el **02 de junio del 2022,** que literalmente dice:

**“****ARTÍCULO XXXIX**

**Documento N° 7421-2015 / 5242, 5518-2022**

La licenciada Nacira Valverde Bermúdez, Directora interina de Planificación, mediante oficio N° 374-PLA-EV-2022 del 03 de mayo de 2022, hizo de conocimiento lo siguiente:

“En atención al oficio 526-19, donde se transcribe el acuerdo tomado por el Consejo Superior en sesión celebrada el 19 de diciembre del 2018, artículo II, le remito el informe suscrito por la Ing. Elena Gabriela Picado González, Jefa a.i. del Subproceso de Evaluación, relacionado con los resultados obtenidos del seguimiento realizado al proceso de implementación de la nueva estructura de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, a partir del 07 de enero de 2019.

Con el fin de que se manifestara al respecto, mediante oficio 116-PLA-EV-2022, del 11 de febrero del 2022, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento a la Máster Kattia Morales Navarro, Directora de Tecnología de la Información y Comunicaciones; adicionalmente, se le solicito criterio a la Comisión Gerencial de Tecnologías de la Información. Como respuesta se recibió el oficio 340-DTI-2022 del 1° de marzo del 2022, de la Dirección de la Tecnología de la Información y de la Comunicación. Las observacionesse consideraron en lo pertinente, en el informe que se presenta. Se copia el informe final a la Auditoria Judicial, ya que se encuentran en proceso un estudio de la Dirección de Tecnología, por lo que requieren este insumo.

**…”**

03 de mayo de 2022

Licenciada

Nacira Valverde Bermúdez

Directora a.i. de Planificación

Estimada señora:

En atención al acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión número 110-2018, celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II, comunicado a la Dirección de Planificación mediante oficio número 526-2019 del 18 de enero de 2019 por la Secretaría General de la Corte, hago de su conocimiento los resultados obtenidos del seguimiento realizado al proceso de implementación de la nueva estructura de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, a partir del 07 de enero de 2019.

Atentamente,

Inga. Elena Gabriela Picado González, Jefa a.i.

Subproceso Evaluación

-0-

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dirección de Planificación** | | **Fecha:** | *03/05/2022* |
| **Oficina remitente:** | *Subproceso de Evaluación* | **# Informe:** | 374-PLA-EV-2022 |
| **Temática:** | *Resultados obtenidos del seguimiento realizado al proceso de implementación de la nueva estructura de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, a partir del 07 de enero de 2019.* | | |
| **Para:** | *Secretaría General de la Corte* | | |
| **Copia(s):** | *Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.*  *Comité Gerencial Tecnologías de la Información* | | |
| **Oficios:** | *Con este informe se contesta la referencia interna* ***76-2019****, 1292-2018, 642-2020 y 2064-2020.* | | |

1. **Antecedentes**

Acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II, dentro del cual se aprobó el segundo escenario de reorganización de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, propuesto por la Dirección de Planificación, a partir del 07 de enero de 2019, y darle el seguimiento respectivo hasta completar su implantación.

1. Nota número 526-2019 del 18 de enero de 2019 emitida por la Secretaría General de la Corte, mediante la cual comunica el acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II, el cual constituye el objeto de seguimiento del presente informe.
2. Nota número 7159-2019 del 15 de julio de 2019 de la Secretaría General de la Corte, mediante la cual recuerda a la Dirección de Planificación la remisión del informe solicitado en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II, o la indicación de los motivos por los que no se ha contestado oportunamente y se defina un plazo prudencial para su remisión.

Este recordatorio fue atendido mediante oficio número 1140-PLA-EV-2019 del 18 de julio de 2019, que fue conocido en la sesión número 67-2019 celebrada el 30 de julio de 2019, artículo LXV, y el acuerdo tomado fue comunicado mediante nota número 7775-2019 del 01 de agosto de 2019.

1. Nota número 13399-2019 del 18 de diciembre de 2019 de la Secretaría General de la Corte, mediante la cual recuerda por segunda vez a la Dirección de Planificación, la remisión del informe solicitado en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II, o la indicación de los motivos por los que no se ha contestado oportunamente y se defina un nuevo plazo prudencial para su remisión.

Este segundo recordatorio fue atendido mediante correo electrónico del 07 de enero de 2020, el cual fue conocido en la sesión número 04-2020 celebrada el 16 de enero de 2020, artículo LVIII, y cuyo acuerdo fue comunicado mediante nota número 613-2020 del 21 de enero de 2020.

1. **Justificación**

Dar seguimiento al proceso de implantación de la nueva estructura de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, aprobada por el Consejo Superior en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II.

1. **Información relevante**

El desarrollo de este apartado comprende el desarrollo de los siguientes temas:

* La estructura formal de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, en adelante DTIC, y su comparación con la que se encuentra operando temporalmente bajo las condiciones fijadas por el Consejo Superior, desglosado por sus respectivos Procesos.
* El grado de alineamiento de las labores realizadas por el personal de la DTIC, con la función principal de la dependencia a la que se encuentra adscrito.
* El grado de cumplimiento del proceso de implementación del acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II.
* El estado de implementación actual de la batería de indicadores de rendimiento de la DTIC y de cada una de sus dependencias subordinadas.
  + **Proceso de Infraestructura y Unidad de Seguridad Informática** 
    1. **La estructura formal del Proceso de Infraestructura de la DTIC y su comparación con la que se encuentra operando temporalmente**

La estructura formal del Proceso de Infraestructura de la DTIC vigente a partir del 07 de enero de 2019, aprobada de forma definitiva por el Consejo Superior en la sesión número 30-2020 celebrada el 31 de marzo de 2020, artículo XXVII, se presenta a continuación:

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Por su parte, la estructura formal de la Unidad de Seguridad Informática de la DTIC vigente a partir del 07 de enero de 2019, aprobada de forma definitiva por el Consejo Superior en la sesión número 30-2020 celebrada el 31 de marzo de 2020, artículo XXVII, se presenta a continuación:

*Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Word

Descripción generada automáticamente*

La Dirección de Gestión Humana, mediante oficio número PJ-DGH-SAP-471-2020 del 18 de diciembre de 2020, informa lo siguiente respecto de las tareas a su cargo relacionadas con la reorganización de la DTIC:

“*Finalmente, es importante indicar que no existe ninguna diligencia pendiente de atender sobre el estudio de las tareas de un cargo; en la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones.*”

También relacionado directamente con el tema en análisis, la DTIC redistribuye constantemente y de forma temporal los puestos ordinarios que integran la nueva estructura establecida, para satisfacer la demanda institucional de servicios tecnológicos de acuerdo con la capacidad operativa instalada, durante el estado de emergencia sanitaria provocado por la enfermedad Covid-19, conforme el alcance autorizado por el Consejo Superior en su sesión número 39-2020 celebrada el 21 de abril de 2020, artículo XXV. En la siguiente figura se compara la estructura formal del Proceso de Infraestructura de la DTIC antes vista, con la que se encontraba operando temporalmente el 14 de diciembre de 2020:

Calendario

Descripción generada automáticamente

La estructura formal de la Unidad de Seguridad Informática se mantiene invariable durante el periodo de realización de la comparación.

La *Tabla # A-1*, incluida en el “***Anexo A***” de este informe, muestra con mayor detalle la distribución temporal del personal designado al Proceso de Infraestructura, así como a la Unidad de Seguridad Informática al 14 de diciembre de 2020.

Los resultados presentados hasta el momento se expusieron al personal responsable del Proceso de Infraestructura de la DTIC el 22 de marzo de 2021 para su consideración, así como la respectiva minuta número 265-PLA-EV-MNTA-2021 de esta sesión de trabajo, de la cual se recibió observaciones por parte de DTIC de manera extemporánea el día 8 de abril del 2021, mediante oficio 591-DTI-2021 (se adjunta oficio en ***Anexo B***).

* + - **El grado de alineamiento de las labores realizadas por el personal del Proceso de Infraestructura y de la Unidad de Seguridad Informática, ambas de la DTIC**

El personal del Proceso de Infraestructura, encuestado a finales de diciembre de 2020, opina que las labores ejecutadas sí se encuentran alineadas con la función principal de la dependencia subordinada al que se encuentra adscrito; por su parte, el designado a la Unidad Gestión de Compras y Licenciamiento considera que las está cumpliendo parcialmente.

La siguiente tabla recopila las respuestas brindadas por el personal encuestado del Proceso de Infraestructura y de la Unidad de Seguridad Informática, a la pregunta sobre el cumplimiento de la función principal de la dependencia en donde se encuentra ejecutando sus labores; y la *Tabla # A-2*, incluida en el “***Anexo A***” de este informe, presenta todos los resultados obtenidos de la encuesta aplicada:

**Tabla 1**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PERCEPCIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN PRINCIPAL DEL PROCESO DE INFRAESTRUCTURA, DE CADA DEPENDENCIA SUBORDINADA Y DE LA UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA, POR PARTE DEL PERSONAL QUE LAS INTEGRA, ENCUESTADO EN DICIEMBRE DE 2020.** | | | | | |
| **Dependencia / Función Principal** | **Personas**  **Encuestadas** | **Grado de Cumplimiento** | | | |
| **Sí** | **No** | **Parcial** | **No Aplica** |
| **Total:** | **160** | **150** | **0** | **5** | **5** |
| Proceso de Infraestructura.  "*. . . la efectiva administración de la infraestructura tecnología del Poder Judicial, para asegurar la disponibilidad, continuidad y seguridad de los servicios tecnológicos institucionales.*" | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Subproceso de la Base Tecnológica.  "*Administrar la infraestructura tecnológica institucional a nivel de servidores y bases de datos.*" | 20 | 20 | 0 | 0 | 0 |
| Subproceso Gestión del Servicio.  “*Brindar servicios de soporte técnico, capacitación, administración de infraestructura y sistemas regionales, enfocados en la atención a las personas usuarias.*” | 101 | 96 | 0 | 0 | 5 |
| Subproceso Telemática.  "*Administrar la transmisión de datos y voz.*" | 25 | 25 | 0 | 0 | 0 |
| Unidad Compras y Licenciamiento.  "*Es responsable de la gestión de compras y licenciamiento a nivel institucional, de acuerdo a las necesidades institucionales por parte de los ámbitos administrativo, jurisdiccional y auxiliar de justicia.*" | 5 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| Unidad Monitoreo de las Operaciones.  "*Es responsable de monitorear proactivamente las redes e infraestructura en función de alarmas o condiciones que requieran atención especial para evitar impacto en el rendimiento de las redes, infraestructura y servicios tecnológicos.*" | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Unidad Seguridad Informática.  "*Asegurar la seguridad de la información y de las tecnologías informáticas. Responsable del monitoreo, identificación y resolución de incidentes que afectan la seguridad de la información.*" | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| **Fuente:** Elaboración propia, a partir de la encuesta aplicada al personal del Proceso de Infraestructura, así como de la Unidad de Seguridad Informática, ambas de la DTIC, en diciembre de 2020. | | | | | |

El personal de la Unidad Gestión de Compras y Licenciamiento, quien valora de forma parcial el cumplimiento de la función principal de esta Unidad, propone adecuarla en los siguientes términos:

"*Es responsable de la gestión de compras de hardware, software y licenciamiento a nivel institucional, de acuerdo a las solicitudes indicadas por los Subprocesos y las Unidades del Proceso de infraestructura según las necesidades institucionales expuestas por parte de los ámbitos administrativo, jurisdiccional y auxiliar de justicia.*".

Los resultados presentados en este ítem hasta este punto, junto con los incluidos en el punto “***3.1.1.***” como antes se indicó, se expusieron al personal responsable del Proceso de Infraestructura de la DTIC el 22 de marzo de 2021 para su consideración, incluyendo la respectiva minuta número 265-PLA-EV-MNTA-2021, y la respuesta de DTIC por medio el oficio 591-DTI-2021 con fecha del 8 de abril del 2021.

Respecto de la propuesta para redimensionar la función principal de la Unidad de Compras y Licenciamiento formulada por su personal integrante, mencionada líneas atrás, la Dirección de Planificación no la recomienda, y más bien reafirma su posición para que el contenido de esa función se mantenga intacto, con el alcance a nivel institucional en materia tecnológica.

Este punto de vista externado por la Dirección de Planificación, a través de la consulta técnica realizada al máster Allan Pow Hing Cordero, en su condición de diseñador de la propuesta de estructura organizacional implementada en la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones -cuyos resultados se encuentran registrados en la minuta número 53-PLA-EV-MNTA-2022 incluida en el Anexo B de este informe de seguimiento-, es congruente con la planteada por la Dirección General de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, mediante oficio número 1874-DTI-2018 del 18 de marzo de 2018, durante el proceso de rediseño de su estructura organizacional.

* + **Proceso de Sistemas y Unidad de Apoyo**

De seguido se presenta la estructura del Proceso de Sistemas y Unidad de Apoyo, según la Dirección de Gestión Humana (Oficio PJ-DGH-SAP-471-2020)

**Figura 4**

***Organigrama del Proceso de Sistemas***

***Dirección de la Tecnología de la Información y Comunicación***

*Diagrama

Descripción generada automáticamente*

**Fuente:** Elaboración propia, a partir de la información suministrada por la Dirección de Gestión Humana en el archivo denominado “RP DTI al 9 de diciembre de 2020”, incluido dentro del oficio PJ-DGH-SAP-471-2020 del 18 de diciembre de 2020.

La estructura formal de la Unidad de Apoyo Administrativo de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación vigente a partir del 07 de enero de 2019, aprobada de forma definitiva por el Consejo Superior en la sesión número 30-2020 celebrada el 31 de marzo de 2020, artículo XXVII, se presenta a continuación:

**Figura 5**

**Organigrama de la Unidad de Apoyo Administrativo**

**Dirección de la Tecnología de la Información y Comunicación**

Diagrama

Descripción generada automáticamente

**Fuente:** Elaboración propia, a partir de la información suministrada por la Dirección de Gestión Humana en el archivo denominado “RP DTI al 9 de diciembre de 2020”, incluido dentro del oficio PJ-DGH-SAP-471-2020 del 18 de diciembre de 2020.

La Dirección de Gestión Humana, mediante oficio número PJ-DGH-SAP-471-2020 del 18 de diciembre de 2020, informa lo siguiente respecto de las tareas a su cargo relacionadas con la reorganización de la DTIC:

“*Finalmente, es importante indicar que no existe ninguna diligencia pendiente de atender sobre el estudio de las tareas de un cargo; en la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones.*”.

Por otra parte, y en relación directa con el tema en análisis, la DTIC redistribuye constantemente y de forma temporal los puestos que integran la nueva estructura, para satisfacer la demanda institucional de servicios tecnológicos de acuerdo con la capacidad operativa instalada, durante el estado de emergencia sanitaria provocado por la enfermedad Covid-19, conforme el alcance autorizado por el Consejo Superior en su sesión número 39-2020 celebrada el 21 de abril de 2020, artículo XXV. Al 14 de diciembre de 2020 la distribución de los puestos designados al Proceso de Sistemas y a la Unidad de Apoyo Administrativo es la siguiente:

* + - **Estructura del Proceso de Sistemas y Unidad de Apoyo según la Dirección de Tecnología de la Información (Oficio 2455-DTI-2020)**

Seguidamente, se muestra una tabla de distribución del personal asignado al Proceso de Infraestructura y la Unidad de Apoyo Administrativo, según respuesta oficial por parte de la DTIC.

**Tabla 2**

**Distribución del Personal designado al Proceso de Sistemas y a la Unidad de Apoyo Administrativo de la Dirección de Tecnología de la Información, según dependencia interna.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dependencia Interna** | | Jefe(a) administrativo(a) 4 | | Coordinador(a) unidad 4 | | Profesional en informática 3 | | Profesional en informática 2 | | Profesional en informática 1 | | Técnico Especializado 5 | | Secretaria Ejecutiva | | Secretaria 2 | | Secretaria 1 | | Auxiliar Administrativo | | **Total de Puestos Ordinarios** | **Total de PCGSyS** |
| **O** | **PCG** | **O** | **PCG** | **O** | **PCG** | **O** | **PCG** | **O** | **PCG** | **O** | **PCG** | **O** | **PCG** | **O** | **PCG** | **O** | **PCG** | **O** | **PCG** | **O** | **PCG** |
| Proceso de Sistemas (total) | | **0** | **0** | **4** | **0** | **13** | **0** | **57** | **13** | **14** | **5** | **0** | **1** | **1** | **0** | **1** | **0** | **1** | **0** | **4** | **0** | **95** | **19** |
| Subproceso de Normas y Estándares | | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **5** | **2** |
| Subproceso de Sistemas Administrativos | | 0 | 0 | 2 | 0 | 7 | 0 | 22 | 7 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **37** | **8** |
|  | *Unidad de Sistemas de Portal, Servicios al Ciudadano y Gestión Documental* | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **3** | **0** |
|  | *Unidad de Sistemas de Procesos Administrativos* | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **4** | **0** |
|  | *Sistema de Depósitos Judiciales* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **1** | **1** |
|  | *Portal de Servicios del Poder Judicial y Nexus.PJ* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **7** | **2** |
|  | *Sistemas de Servicios al Ciudadano SACEJ, SOAP, SICE* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **5** | **0** |
|  | *Sistemas de Formulación y Ejecución Presupuestaria.* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **5** | **3** |
|  | *Sistema Contable del PJ y Sistema del Fondo de Jubilaciones y Pensiones del PJ.* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **2** | **0** |
|  | *Sistemas de Gestión Humana.* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **2** | **2** |
|  | *Sistema Administrativos de Inversiones, Formulación Presupuestaria, PIN, Verificación Contractual.* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **6** | **0** |
| Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales | | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 | 0 | 25 | 1 | 5 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **36** | **6** |
|  | *Unidad de Sistemas de Apoyo, oralidad, tramitación electrónica y servicios al ciudadano* | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 11 | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **15** | **5** |
|  | *Unidad de Sistemas Estratégicos de Gestión de Procesos Jurisdiccionales* | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 14 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **19** | **1** |
| Unidad de Arquitectura de Sistemas | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **3** | **0** |
| Unidad Inteligencia Información | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **5** | **3** |
| Unidad Apoyo Administrativo | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | **9** | **0** |

**Fuente:** Elaboración propia, a partir de los datos incluidos en el archivo “*La lista de personal que compone cada uno de los Procesos*”, remitido por la DTIC mediante correo electrónico del 14 de diciembre de 2020, oficio 2455-DTI-2020.

**\*O: puesto ordinario (propiedad y interino); P: permiso con goce de salario y sustitución.**

* + - **Estructura del Proceso de Sistemas y Unidad de Apoyo Administrativo según las entrevistas realizadas a las Jefaturas del Subproceso y Coordinadores de Unidad**

Como parte de las labores a la evaluación al proceso de Sistemas y Unidad de Apoyo de la Dirección de Tecnología de la Información, se realizó a cabo una serie de entrevistas programadas del 10 de marzo al 12 de marzo del 2021 por parte del Lic. Andrey Rojas Monge, del Subproceso de Evaluación de la Dirección de Planificación, se entrevistó a cada Jefatura y Coordinador de Unidad del Proceso de Sistemas. De seguido, se detalla las observaciones a la estructura de cada Subproceso y Unidad:

**Figura 6**

**Organigrama del Subproceso de Normas y Estándares**

**Dirección de la Tecnología de la Información y Comunicación**

Diagrama

Descripción generada automáticamente

**Fuente:** Elaboración propia, a partir de la información suministrada por el Máster Michael Jiménez Ureña, Jefatura del Subproceso de Normas y Estándares en la entrevista realizada el 12 de marzo del 2021.

Es importante indicar que dentro de las plazas de Profesionales en Informática 2 cuenta con una plaza un permiso de conformidad con el artículo 44 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

**Figura 7**

**Organigrama del Subproceso de Sistemas Administrativos**

**Dirección de la Tecnología de la Información y Comunicación**

Diagrama

Descripción generada automáticamente

**Fuente:** Elaboración propia, a partir de la información suministrada por la Licenciada Karla Urtecho Madrigal, Jefatura del Subproceso de Sistemas Administrativos en la entrevista realizada el 11 de marzo del 2021.

Con respecto a la estructura la estructura del Subproceso es la siguiente:

1. 1 Jefatura 4
2. 2 Coordinadores de Unidad.
3. 7 Profesionales en Informática 3.
4. 20 Profesionales en Informática 2.
5. 06 Profesionales en Informática 1.

Es importante indicar que este Subproceso solo cuenta con plazas ordinarias.

**Figura 8**

**Organigrama del Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales**

**Dirección de la Tecnología de la Información y Comunicación**

Diagrama

Descripción generada automáticamente

**Fuente:** Elaboración propia, a partir de la información suministrada por la Máster Vivian Rímola Soto, Jefatura del Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales en la entrevista realizada el 11 de marzo del 2021.

Es importante indicar que dentro de las plazas de Profesionales en Informática 2 cuenta con una plaza con permiso, tres plazas de Profesiones en Informática 1 y una plaza de Técnico Especializado 5 con permiso de conformidad con el artículo 44 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

**Figura 9**

**Organigrama de la Unidad de Arquitectura de Sistemas**

**Dirección de la Tecnología de la Información y Comunicación**

Diagrama

Descripción generada automáticamente

**Fuente:** Elaboración propia, a partir de la información suministrada por el Licenciado Roy Blanco Luna, Coordinador de la Unidad de Arquitectura de Sistemas en la entrevista realizada el 10 de marzo del 2021.

Es importante indicar que esta Unidad solo cuenta con plazas ordinarias.

**Figura 10**

**Organigrama de la Unidad de Inteligencia de la Información**

**Dirección de la Tecnología de la Información y Comunicación**

Diagrama

Descripción generada automáticamente

**Fuente:** Elaboración propia, a partir de la información suministrada por el Máster Carlos Morales Castro, Coordinador de la Unidad de Inteligencia de la Información en la entrevista realizada el 10 de marzo del 2021.

Es importante indicar que esta Unidad solo cuenta con plazas ordinarias.

**Figura 11**

***Organigrama de la Unidad de Apoyo Administrativo***

***Dirección de la Tecnología de la Información y Comunicación***

*Diagrama

Descripción generada automáticamente*

**Fuente:** Elaboración propia, a partir de la información suministrada por la Máster Maryam Zamora Salazar, Coordinadora de la Unidad de Apoyo Administrativo en la entrevista realizada el 11 de marzo del 2021.

Es importante indicar que esta Unidad solo cuenta con plazas ordinarias.

* + - **Comparación de estructuras del Proceso de Sistemas y la Unidad de Apoyo**

Seguidamente, se muestra una tabla comparativa entre las diferentes estructuras conformadas por los datos oficiales de la Dirección de Gestión Humana, Dirección de Tecnología de la Información, Recopilación por medio de formulario digital y Entrevista con Jefatura y Coordinadores, esto con el fin de verificar los cambios suscitados entre cada estructura.

**Tabla 3**

**Comparación de estructura según Dirección de Gestión Humana, Dirección de Tecnología de la Información, Recopilación por formulario digital y Entrevista con Jefatura y Coordinadores de cada Subproceso y Unidad**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Subproceso de Normas y Estándares** | | | | |
| **Clase de puesto** | **Dirección de Gestión Humana (Oficio PJ-DGH-SAP-471-2020)** | **Dirección de Tecnología de información (Oficio2455-DTI-2020)** | **Recopilación por formulario digital** | **Entrevista con Jefatura y Coordinadores de cada Subproceso y Unidad** |
| Jefe Administrativo 4 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| Profesional en informática 3 | 0 | 2 | 3 | 0 |
| Profesional en informática 2 | 6 | 5 | 5 | 6 |
| Profesional en informática 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| **Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales** | | | | |
| **Clase de puesto** | **Dirección de Gestión Humana (Oficio PJ-DGH-SAP-471-2020)** | **Dirección de Tecnología de información (Oficio2455-DTI-2020)** | **Recopilación por formulario digital** | **Entrevista con Jefatura y Coordinadores de cada Subproceso y Unidad** |
| Jefe Administrativo 4 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| Coordinador de Unidad 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Profesional en informática 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Profesional en informática 2 | 18 | 26 | 25 | 25 |
| Profesional en informática 1 | 6 | 9 | 8 | 8 |
| Técnico Especializado 5 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| **Subproceso de Sistemas Administrativos** | | | | |
| **Clase de puesto** | **Dirección de Gestión Humana (Oficio PJ-DGH-SAP-471-2020)** | **Dirección de Tecnología de información (Oficio2455-DTI-2020)** | **Recopilación por formulario digital** | **Entrevista con Jefatura y Coordinadores de cada Subproceso y Unidad** |
| Jefe Administrativo 4 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| Coordinador de Unidad 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Profesional en informática 3 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| Profesional en informática 2 | 20 | 29 | 30 | 20 |
| Profesional en informática 1 | 6 | 7 | 8 | 6 |
| **Unidad de Arquitectura de Sistemas** | | | | |
| **Clase de puesto** | **Dirección de Gestión Humana (Oficio PJ-DGH-SAP-471-2020)** | **Dirección de Tecnología de información (Oficio2455-DTI-2020)** | **Recopilación por formulario digital** | **Entrevista con Jefatura y Coordinadores de cada Subproceso y Unidad** |
| Coordinador de Unidad 4 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| Profesional en informática 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| **Unidad de Inteligencia de la información** | | | | |
| **Clase de puesto** | **Dirección de Gestión Humana (Oficio PJ-DGH-SAP-471-2020)** | **Dirección de Tecnología de información (Oficio2455-DTI-2020)** | **Recopilación por formulario digital** | **Entrevista con Jefatura y Coordinadores de cada Subproceso y Unidad** |
| Coordinador de Unidad 4 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| Profesional en informática 2 | 5 | 7 | 7 | 5 |
| Profesional en informática 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| **Apoyo Administrativo** | | | | |
| **Clase de puesto** | **Dirección de Gestión Humana (Oficio PJ-DGH-SAP-471-2020)** | **Dirección de Tecnología de información (Oficio2455-DTI-2020)** | **Recopilación por formulario digital** | **Entrevista con Jefatura y Coordinadores de cada Subproceso y Unidad** |
| Coordinador de Unidad 4 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| Profesional 1 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| Secretaria Ejecutiva | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Secretaria 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Secretaria 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Auxiliar Administrativo 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |

**Fuente:** Elaboración propia, a partir de los datos incluidos en el archivo “*La lista de personal que compone cada uno de los Procesos*”, remitido por la DTIC mediante correo electrónico del 14 de diciembre de 2020, oficio 2455-DTI-2020.

De la tabla anterior, se puede observar cómo existen diferencias entre la información suministrada por la Dirección de Gestión Humana, Dirección de Tecnología de la Información, la recopilación de información realizada por formulario y la entrevista realizada a las jefaturas de cada Subproceso y coordinadores (as) de cada Unidad, esto se debe a lo siguiente:

* En el Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales, se observa como la información suministrada por la Dirección de Gestión Humana reporta un total de 31 plazas y cuando se compara con la entrevista realizada a la Jefatura del Subproceso la Máster Vivian Rímola, reporta 41 plazas. La diferencia se debe a lo siguiente:
* 1 plaza es extraordinaria.
* 4 plazas son permisos de conformidad con el artículo 44 de la Ley Orgánica del Poder Judicial
* 5 plazas con movimiento a lo interno de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.
* En la Unidad de Inteligencia de la Información, se puede observar como la información que suministra la Dirección de Gestión Humana reporta un total de 6 plazas, cuando se compara con la entrevista realizada al Coordinador de Unidad el Máster Carlos Morales, reporta 7 plazas. La diferencia se debe a que la plaza 84086 se trasladó a la Unidad de Inteligencia de la Información este año, por lo anterior lo aparece en la Relación de puestos suministrada por la Dirección de Gestión Humana.

Adicionalmente, el Consejo Superior aprobó en la sesión 39-2020 celebrada el 21 de abril de 2020, artículo XXV, autorizar de manera temporal, a la máster Kattia Morales Navarro, Directora de Tecnología de la Información, realizar el movimiento de recurso humano entre las secciones o áreas que considere necesarios conforme a la demanda de servicios que tenga la citada Dirección, siempre y cuando se respeten las categorías de las plazas asignadas a la Unidad o Sección donde se está trasladando a la servidora o al servidor. Lo anterior, hasta tanto permanezca el estado de emergencia producto del Covid-19.

Es importante indicar que la estructura presentada en la columna denominada “entrevista realizada a cada Jefatura y Coordinadores de cada Subproceso y Unidad” realizada entre los días del 10 al 12 de marzo del 2021, es la actual estructura con la que cuenta el Proceso de Sistemas de la Dirección de Tecnología de la Información.

* + - **Alineamiento de las labores realizadas por el personal de la Dirección de Tecnología de la Información.**

El personal designado al Proceso de Sistemas y sus dependencias subordinadas, encuestado a finales de diciembre de 2020, opina que las labores ejecutadas sí se encuentran alineadas con la función principal de la dependencia en donde realiza su trabajo; por su parte, el designado a la Unidad de Apoyo Administrativo considera que si las están cumpliendo con las labores asignadas y posterior al análisis de la nueva estructura se tienen diferentes tareas adicionales como la implementación de procesos COBID en los cuales es dueña y del mismo modo, el trámite general de compras genéricas y otros temas como PAO, Evaluación del Desempeño, SEVRI. La siguiente tabla presenta los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a la función principal de cada dependencia del Proceso de Sistemas, así como a la Unidad de Apoyo Administrativo; en el “*Anexo C*” de este informe se presentan todos los resultados obtenidos de la encuesta aplicada.

**Tabla 4**

**Resultados obtenidos de la encuesta aplicada al Proceso de Sistemas y Unidad de Apoyo Administrativo**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dependencia / Función Principal** | **Personas** | **Grado de Cumplimiento** | | | |
| **Encuestadas** | **Sí** | **No** | **Parcial** | **No Aplica** |
| **Total:** | **117** | **106** | **0** | **0** | **2** |
| **Sub Proceso de Normas y Estándares, Dirección de Tecnología** | 10 | 10 | 0 | 0 | 0 |
| *Asegurar el alineamiento estratégico de la Dirección de Tecnología de la información al Plan Estratégico Institucional (PEI), asegurando la implementación y cumplimiento de estándares y normas que son requeridas para una administración efectiva de los servicios de TI.* |
| **Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales** | 40 | 38 | 0 | 0 | 2 |
| *Diseñar y administrar los Sistemas y Aplicaciones Jurisdiccionales y Auxiliares de Justicia.* |
| **Subproceso de Sistemas Administrativos** | 47 | 47 | 0 | 0 | 0 |
| *Diseñar y administrar las aplicaciones y sistemas informáticos administrativos del Poder Judicial.* |
| **Unidad Arquitectura de Sistemas** | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| *La Arquitectura de Sistemas de Información supone la definición de un marco de referencia que refleje el "Modelo Institucional" desde el punto de vista de la información y su procesamiento.* |
| **Unidad de Inteligencia de la Información** | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| *Contribuir a la toma de decisiones en miras a mejorar el desempeño de la organización, promoviendo las ventajas competitivas en el mercado. En resumen, la Inteligencia de Negocios de Información, debe brindar a la organización buenas bases para la toma de mejores decisiones y de forma más rápidas, transformando los datos de la operación cotidiana en información la cual a su vez debe ser base de conocimiento para la organización en función de la toma de decisiones.* |
| **Unidad de Apoyo Administrativo.** | 7 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| *Apoyar a la Dirección de Tecnología de la Información en toda la gestión administrativa necesaria para el correcto funcionamiento de la dirección; así como, la implementación de procesos COBID en los cuales es dueña y del mismo modo, el trámite general de compras genéricas y otros temas como PAO, Evaluación del Desempeño, SEVRI.* |

**Fuente:** Elaboración propia, a partir de la encuesta aplicada al personal del Proceso de Sistemas, así como de la Unidad de Apoyo Administrativo, ambas de la Dirección de Tecnología de la Información, en diciembre de 2020.

Es importante indicar que los dos colaboradores del Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales que indicaron que la función principal “*Diseñar y administrar los Sistemas y Aplicaciones Jurisdiccionales y Auxiliares de Justicia.”,* no esla principal función, ya que ellos realizan pruebas de aplicaciones a cargo del área, tanto mejoras como correcciones de incidencias reportadas.

Finalmente, al consultarle a la Máster Vivian Rímola Soto, Jefa del Subproceso de Sistemas Jurisdicciones sobre la respuesta de dos colaboradores del Subproceso en donde indicaron en las encuestas quela principal función no es la correcta, esto se debe a que los dos colaboradores indicaron que las tareas y funciones específicas que tienen asignadas, la cual es la elaboración y ejecución de pruebas de calidad del desarrollo en los sistema y no la función general del Subproceso tal y como se consultó en la encuesta.

1. **Estado de implementación actual de la batería de indicadores de rendimiento de la DTIC**

El acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II, establece la siguiente metodología y momentos para la implantación del sistema o batería de indicadores de rendimiento de la DTIC y cada una de sus dependencias subordinadas:

1. Definir cada indicador de rendimiento para la DTIC y cada una de sus dependencias subordinadas.
2. Remitir cada indicador definido a la Dirección de Planificación para darle el visto bueno correspondiente.
3. Coordinar con la Dirección de Planificación la confección del formulario con los indicadores definidos y con visto bueno, para medir los resultados de la DTIC y cada una de sus dependencias subordinadas, así como servir de insumo para la evaluación del desempeño de su personal.
4. Automatizar el procedimiento de generación y presentación del formulario para medir los resultados de la DTIC y cada una de sus dependencias subordinadas, así como servir de insumo para la evaluación del desempeño del personal de la DTIC.

Es importante indicar que la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones mediante correo electrónico del 5 de mayo del 2021, adjuntó el catálogo de indicadores elaborados para las diversas oficinas de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (ver anexo B).

Adicionalmente la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones actualmente cuenta con el análisis del proceso, identificación de los puntos críticos y recopilación de datos estadísticos históricos.

Finalmente, el Subproceso de Modernización Institucional de la Dirección de Planificación analizó los Indicadores de Gestión propuestos por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, en donde se llevaron a cabo diferentes reuniones con la Jefatura de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones para formalizar los citados indicadores (ver anexo B). Obteniendo Indicadores para las siguientes oficinas:

* Unidad de Seguridad Informática.
* Unidad de Apoyo Administrativo.
* Subproceso de Normas y Estándares.
* Subproceso de Sistemas Administrativos.
* Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales.
* Unidad de Arquitectura.
* Subproceso de Gestión del Servicio.
* Subproceso de Base Tecnológica.
* Subproceso de Telemática.
* Unidad de Monitoreo.
* Unidad de Inteligencia.
* Unidad de Compras.

1. **El grado de cumplimiento del proceso de implementación del acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II.**

El proceso de implementación del acuerdo tomado por el Consejo Superior en su sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II, se cumple para todas las acciones que abarca, El estado de implementación del acuerdo en mención se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 5**

**Grado de cumplimiento del proceso de implementación del acuerdo tomado por el Consejo Superior en su sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, Artículo II, al finalizar el 2021**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Acción a Implementar** | **Grado de Cumplimiento** | | |
| 1.) Aprobar el escenario de solución N° 2, en el cual se establece la organización de Tecnología de la Información con plazas ordinarias, | Cumplida.  Con base en el acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II. | | | |
| … consignando el traslado de las 10 plazas de personal técnico supernumerario a las Administraciones Regionales dentro de los próximos 2 años, | Cumplida.  Con base en el oficio número PJ-DGH-SAP-471-2020 (SICE-882-2019) del 18 de diciembre de 2020, rendido por la Dirección de Gestión Humana, dentro del que se informa de los siguientes “… puestos que variaron su programa presupuestario y se verán reflejados en la Relación de puestos hasta el cambio de periodo vigente, 2021.”: | | | |
| **# Puesto** | **Destino del Puesto** | | |
| 15911 | Administración Regional Heredia (supernumerarios). | | |
| 15991 | Administración Regional Cartago (supernumerarios). | | |
| 359273 | Administración Regional Turrialba (supernumerarios). | | |
| 15870 | Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional. | | |
| 15928 | Administración Regional Heredia (supernumerarios). | | |
| 350193 | Administración Regional III Circuito Judicial Alajuela (San Ramón) (supernumerarios). | | |
| 103183 | Administración Regional I Circuito Judicial Alajuela (supernumerarios). | | |
| 103184 | Administración Regional I Circuito Judicial Alajuela (supernumerarios). | | |
| 350203 | Administración Regional Santa Cruz (supernumerarios). | | |
| 103189 | Administración Regional I Circuito Judicial Guanacaste (supernumerarios). | | |
| 15906 | Administración Regional II Circuito Judicial Zona Atlántica (supernumerarios). | | |
| … debiendo cada año ser evaluado el requerimiento de continuidad de plazas por parte de la Dirección de Planificación. | Cumplida.  Con base en los siguientes estudios realizados por la Dirección de Planificación entre el 2018 y 2020, que fueron enviados a la atención de las instancias superiores correspondientes: | | | |
| # Informe | | # Acta Consejo Superior | |
| 06-PLA-OI-2018. | | 25-2018, artículo XIII. | |
| 16-PLA-OI-2018. | | 25-2018, artículo XXIV. | |
| 19-PLA-OI-2018. | | 25-2018, artículo XI. | |
| 32-PLA-MI-2018. | | 34-2018, artículo III. | |
| Reconsideración al 33-PLA-MI-2018. | | 42-2018, artículo, XIII. | |
| 248-PLA-RH-EV-2019. | | 18-2019, artículo IV. | |
| 255-PLA-RH-EV-2019. | | 18-2019, artículo VIII. | |
| 555-PLA-RH-EV-2019. | | 38-2019, artículo I. | |
| 676-PLA-RH-EV-2019. | | 44-2019, artículo XIV. | |
| 495-PLA-RH-OI-2020. | | 38-2020, artículo XVIII. | |
| 690-PLA-RH-OI-2020. | | 48-2020, artículo VIII. | |
| 2.) El Subproceso de Normas y Estándares de Tecnología de la Información deberá definir nuevos indicadores que demuestren el rendimiento de cada Proceso, Subproceso y Unidad, por lo que cuando se encuentren definidos los pondrá en conocimiento de la Dirección de Planificación, quien dará el visto bueno correspondiente, en un plazo de seis meses posterior a la aprobación de ese informe; utilizando como base los resultados mapeados en los diferentes diagramas SIPOC indicados supra. De esta manera, se deberá coordinar con la Dirección de Planificación, para la confección de un formulario estadístico que garantice la medición de resultados, con el fin de que sean base para las evaluaciones futuras. Además, la Dirección de Tecnología procederá con la automatización de este procedimiento partiendo de que será el insumo también para evaluación del Desempeño. | Cumplida.  El personal de la Dirección de Planificación brinda una capacitación a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, sobre la temática de creación de indicadores de gestión el 16 de marzo de 2021 vía MS Teams.  La DTIC solicita plazo hasta finales de abril de 2021 a la Dirección de Planificación, mediante oficio número 485-DTI-2021 del 16 de marzo de 2021, para remitir los indicadores de gestión con las formalidades mencionadas por la Dirección de Planificación, en la capacitación brindada el 16 de marzo de 2021 vía MS Teams, minuta 245-PLA-EV-MNTA-2021.  La DTIC remite el catálogo de indicadores definidos para cada uno de sus subprocesos y unidades formales a la Dirección de Planificación, mediante correo electrónico del 05 de mayo de 2021 (ver archivo en el Anexo B).  El Subproceso de Modernización Institucional de la Dirección de Planificación analiza, revisa y formaliza el catálogo de indicadores, remitidos por la DTIC mediante correo electrónico del 05 de mayo de 2021, el cual se incluye en el Anexo B. | | | |
| 3.) La Dirección de Planificación realizará seguimientos anuales una vez aprobado la estructura organizacional, hasta verificar que se haya completado su implementación, | Cumplida.  Con base en la remisión del presente informe a conocimiento del Consejo Superior. | | | |
| … así como asegurar que cada macroproceso, proceso, subproceso y unidad se encuentren desempeñando las funciones alineadas al objetivo para el cual han sido creadas. | Cumplida.  Con base en la encuesta aplicada al personal de la DTIC, cuyos resultados se desarrollan en el ítem “**3.3) El alineamiento de las funciones de la DTIC.**” de este informe de seguimiento. | | | |
| Durante el seguimiento la Dirección de Planificación emitirá las recomendaciones pertinentes. | Cumplida.  Con base en las recomendaciones formuladas en el presente informe, para conocimiento del Consejo Superior. | | | |
| 4.) Es menester indicar por parte de este Consejo Superior que en cuanto al tema de las posibles recalificaciones y valoraciones de puestos generados por el cambio de estructura aprobada en el presente acuerdo, quedará a criterio de la Dirección de Gestión Humana y la Sección de Análisis de Puestos determinar si es necesario el cambio para alguna de las plazas implicadas, por lo que deberán mediante criterio técnico recomendar lo pertinente, por lo anterior, lo interesados deberán tomar en cuenta que el cambio de estructura no genera derecho alguno ante una posible revaloración. | Cumplida.  Con base en el acuerdo tomado por el Consejo Superior en su sesión número 30-2020 celebrada el 31 de marzo de 2020, artículo XXVII; y el oficio número PJ-DGH-SAP-471-2020 (SICE-882-2019) del 18 de diciembre de 2020, rendido por la Dirección de Gestión Humana. | | | |
| 5.) La aprobación de la nueva estructura de la Dirección de Tecnología de la Información iniciará a partir del 7 de enero de 2019. | Cumplida.  Con base en el acuerdo tomado por el Consejo Superior en su sesión número en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II. | | | |

Es importante destacar que en la sesión 27-2021 celebrada el 8 de abril del 2021, articulo XLIV, se acordó:

*1.) En atención al oficio N° 503-DTI-2021 del 23 de marzo de 2021, se solicita a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, que establezcan una propuesta de metodología en cuanto a la prioridad de proyectos, utilizando como modelo de referencia el desarrollado por Dirección de Planificación, así mismo, deberá elaborar una valoración de riesgos, para determinar cuál sería la posible afectación que tendría la institución en el supuesto de que no se realicen de forma oportuna los proyectos asignados a esa Dirección...”.*

Del acuerdo anterior, se extrae del punto 1 que la DTIC presenta una situación actual compleja ante la creciente demanda de servicios y las limitaciones de recurso humano para atenderlas, por lo tanto, la DTIC solicita la priorización de proyectos, así como la priorización en la atención de las mejoras e incidencias en los sistemas existentes, de forma tal que se pueda atender bajo un mecanismo de priorización institucional las necesidades de las áreas usuarias. El tema de la carga de trabajo en la DTIC es medular; sin embargo, para poder analizar adecuadamente la carga de trabajo de la DTIC se debe cumplir el requisito establecido en el ítem "2.)"de la tabla 5 del presente informe. Asimismo, para poder medir cargas de trabajo la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones deben de contar con un sistema de indicadores de rendimiento ya establecidos y realizar una recopilación histórica de por lo menos un periodo de seis meses. Adicionalmente, la estructura de DTIC debe estar implementada como se acordó en el rediseño elaborado por la Dirección de Planificación en el 2018.

1. **Resultado del Plan Anual Operativo y de la estrategia institucional de la Dirección de Tecnología de la Información.**

Como aspecto relevante de destacar son los esfuerzos realizados por la Dirección de Tecnología de la Información con el fin de cumplir con los objetivos y metas planeados en los Planes Anuales Operativos y todo el impacto que estos tienen en la estrategia institucional, de la cual la DTIC tiene una participación en diferentes temas y acciones estratégicas.

Como punto inicial, se toman las acciones ejecutadas por parte de la Dirección en el Plan Anual Operativo, siendo el año 2019 el primero que se analizará.

**Gráfico No. 1**

**Cumplimiento de PAO de la Dirección de Tecnología de la Información**

**para el 2019**

Gráfico, Gráfico circular

Descripción generada automáticamente

Fuente: Sistema PAO, 2019.

Como se aprecia del gráfico anterior, para el 2019 el cumplimiento de las metas operativas fue de un 97,17% y solamente un 2,83% no fueron cumplidas en su totalidad. Para ese año se tenían 57 metas operativas que cumplir, y de las cuales se pueden destacar los siguientes resultados importantes para ese año:

**6.1 Que al finalizar el 2019, se haya elaborado un plan para el análisis de los requerimientos que remita la CONAMAJ para el desarrollo de una app del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.**

Se indica que como parte del desarrollo del proyecto de COBIT 5, se trabaja en el diseño e implementación del proceso BAI02.

**6.2 Que al finalizar el 2019, se elabore el documento con el análisis de la planificación estratégica, la definición del contexto y los objetivos y metas estratégicas del Poder Judicial**

Esta meta se registra completada debido a que se actualizó la meta del Plan Estratégico TI con el documento, "Consolidado de alineamiento nuevo PEI", el cual muestra el alineamiento de los Proyectos PETIC con el PEI 2019-2024, además del documento de Gestión de interesados PETIC 2020-2024.

**6.3 Que al finalizar el 2019 se haya avanzado en el diseñado el plan para el desarrollo e implementación de las herramientas de inteligencia artificial y bots institucionales**

Sobre esta meta se indica que se le encarga a la Unidad de Inteligencia de Negocios el proyecto del plan para el desarrollo e implementación de las herramientas de inteligencia artificial y bots institucionales. Esta meta está vinculada a *Que al finalizar el 2019 se haya realizado el análisis y la planificación de necesidades de las herramientas de inteligencia artificial y bots institucionales la* cual se menciona también la tiene a cargo la Unidad de Inteligencia de Negocios y se encuentra completada.

**6.4 Que al finalizar el 2019 se hayan ampliado la cantidad de oficinas con el Sistema de recepción de documentos (CEREDOC)**

Se menciona que la meta se cumplió al 100%, el sistema para las oficinas de Recepción de Documentos llamado CEREDOC, se encuentran implantado y operando a nivel nacional en todos los circuitos.

**6.5 Que al finalizar el 2019 se hayan ampliado la cantidad de oficinas con el sistema de grabación de audiencias (SIGAO)**

Esta meta se cumplió al 100%, el sistema de grabación de audiencias orales (SIGAO), se encuentran implantado y operando a nivel nacional en todas las salas de juicio de todos los circuitos judiciales.

**6.6 Que al finalizar el 2019 se haya avanzado en la transición del PJ Editor a LibreOffice**

Esta meta se cumplió al 100%, mediante la contratación 2016LA-000022-PROV, MIGRACION DE FUNCIONALIDADES DEL PJ EDITOR, se logra migrar todas las funcionalidades disponibles en el procesador de textos PJ Editor, utilizado por el Sistema de Gestión al procesador de textos LibreOffice, para ser utilizado en el nuevo desarrollo del nuevo sistema de gestión.

**6.7 Que al finalizar el 2019 se haya avanzado en la implementación de un servicio Web que brinde soluciones de inteligencia de la información que facilite información sobre el funcionamiento del Poder Judicial y las oficinas que lo integran, accesible para las personas usuarias internas y externas de fácil operación y en formato abierto**

Como resultados del proyecto anterior se tiene la meta completada. Se inició el proyecto Observatorio Judicial, se acordó con la Presidencia de la Corte incluir los indicadores estratégicos como parte del Sistema Georeferencial. Se realizó un grupo focal para identificar qué información debe mostrarse. Se avanza en el desarrollo de los indicadores requeridos.

**6.8 Que al finalizar el 2019 se haya avanzado en el proyecto Fortalecimiento del SDJ y acceso en línea al Banco de Costa Rica**

Como esfuerzos importantes vinculados a la meta anterior se tienen los cambios del sistema necesarios para unificar las 16 bases de datos, en el módulo de Retenciones de Hacienda, funcionalidades para el traslado de dineros al Régimen no Contributivo y Migración del Módulo de Cálculo de Intereses.

**6.9 Que al finalizar el 2019 se haya avanzado en la implementación del Sistema de Control de Acceso a la Red (NAC)**

Se trabajo en la ampliación módulo de herramienta Clear Pass con al cual se implementa el Control de Acceso a la Red (NAC). Se tramita la Capacitación y recepción de licencias recibidas en trámite de pago. Además, se logró la implementación en el Edificio OIJ en San José.

Entre otros resultados importantes.

Con respecto al año 2020, se tiene un cumplimiento total de todas las 55 metas contenidas en el PAO.

**Gráfico No. 2**

**Cumplimiento de PAO de la Dirección de Tecnología de la Información**

**para el 2020**

Gráfico, Gráfico de burbujas

Descripción generada automáticamente

Fuente: Sistema PAO 2020.

Como aspecto relevante del cumplimiento de metas para el 2020 por parte de la Dirección de Tecnología de la Información se destacan las siguientes metas:

**6.10 Que al finalizar el 2020 se haya elaborado el plan de implementación de herramientas de inteligencia artificial y bots**

Se indica por parte de don Michael Jiménez que el plan se encuentra completamente diseñado y ya se está ejecutando. Adicionalmente cuenta con las siguientes etapas: Investigar soluciones de voz a texto, solución de para transcripción de voz a texto, automatización de procesos específicos en la materia de cobros, identificación automática de sentencias similares y despersonalización de información sensible.

Por otro lado, se señala que el plan inició en el mes de junio del 2020 y su finalización esta previsto para el mes de noviembre del 2021 esto con una duración de 468 días.

**6.11 Implementar procesos alineados a las mejores prácticas de gestión tecnológica**

Se menciona por parte de don Michael Jiménez que la meta se cumplió en su totalidad, en donde se realizaron las siguientes circulares: Circular 05-CDTI-2020, correspondiente a la formalización de la puesta en funcionamiento del proceso APO12 – Gestión de Riesgos, con fecha del 5 de febrero del 2020. Circular 13-CDTI-2020, correspondiente a la formalización de la puesta en funcionamiento del proceso DSS03 – Gestión de Problemas, con fecha del 3 de marzo del 2020. Circular 14-CDTI-2020, correspondiente a la Formalización de la puesta en funcionamiento del proceso DSS01 – Gestionar las Operaciones, con fecha del 2 de marzo del 2020. Circular 15-CDTI-2020, correspondiente a la formalización de la puesta en funcionamiento del proceso DSS05– Gestionar los servicios de seguridad, con fecha del 2 de marzo del 2020.

**6.12 Realizar el análisis por parte de DTIC del diseño propuesto para el desarrollo del sistema de gestión integrado para el seguimiento y monitoreo de las medidas alternas, solicitado por la Fiscalía General**

Se explica por parte de DTIC que la meta se encuentra finalizada ya que el Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales hizo una mejora llamada “módulo de vencimiento de plazos”, desarrollada exclusivamente para pena y consiste precisamente en permitir llevar un control y monitoreo de cuando vencen los plazos para las diferentes medidas, adicionalmente se suma el Ministerio Público y la Defensa Pública con el informe del Modelo Penal, en el cual se realiza avance de las mejoras para el área Penal, este proyecto inició en el mes de febrero del 2020 y tiene una fecha de finalización al mes de diciembre del 2022.

**6.13 Realizar el análisis por parte de DTIC de los requerimientos remitidos por el Ministerio Público, para la estandarización de procesos administrativos en la Fiscalía General, las fiscalías territoriales y fiscalías especializadas y oficinas administrativas**

La meta se encuentra finalizada ya que se realizó el análisis de los requerimientos remitidos por el Ministerio Público, para la estandarización de procesos administrativos en la Fiscalía General, las fiscalías territoriales y fiscalías especializadas y oficinas administrativas, adicionalmente se puede indicar que se ha trabajado en conjunto por parte del Ministerio Público, la Dirección de Gestión Humana, la Escuela Judicial y la Dirección de Tecnología de Información se trabaja en forma conjunta para incorporar en el Sistema de Capacitación de Gestión de Factor Humana las mejoras necesarias para incluir los cursos de la Unidad de Capacitación y Supervisión del Ministerio Público. Las mejoras realizadas al Sistema de Capacitación se implantan en producción y se estarían incorporando los cursos que se imparten para el personal del Ministerio Público a partir del 2021.

**6.14 Analizar los requerimientos planteados por la Defensa Pública, a fin de definir la viabilidad del desarrollo del sistema informático de gestión judicial integral**

Se indica por parte de don Michael Jiménez que la meta se encuentra finalizada ya que el Ministerio Público y la Dirección de Tecnología de Información, definieron los requerimientos para desarrollar mediante una contratación externa el desarrollo del nuevo sitio web de la Defensa Pública. El desarrollo del nuevo sitio de la Defensa Pública se recibió a satisfacción en el mes de diciembre del 2020. Adicionalmente el Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales realizaran las siguientes actividades:

* Análisis de las funcionalidades del SSC para la defensa en el SIAGPJ.
* Defensa: Generar documentos en carpetas y visualizar expedientes desde representaciones, Incorporar documentos externos.
* Apersonamiento y Rechazo Solicitud Defensor.
* Generación de documentos asociar carpeta.
* Expediente Judicial asociado Solicitud Defensor.
* Envío de demandas.
* Envío de escritos.
* Transferencia de representaciones.
* Recepción de notificaciones por Puesto Trabajo (Oficio Planificación Mejoras EV y Gestión).

**6.15 Documentar las estrategias de continuidad de los servicios críticos institucionales**

La meta se encuentra completada con la versión final del documento de estrategias, mismo fue presentado al Equipo Interdisciplinario, así como a la Comisión de Emergencias del Poder Judicial.

**6.16 Avanzar en el desarrollo de un sitio Web que brinde información sobre el funcionamiento del Poder Judicial y las oficinas que lo integran, accesible para las personas usuarias internas y externas de fácil operación y en formato abierto**

Se menciona por parte de don Michael Jiménez que la meta se encuentra terminada ya que se ha avanzado en la implementación de un servicio Web que brinde soluciones de inteligencia de la información que facilite información sobre el funcionamiento del Poder Judicial y las oficinas que lo integran, accesible para las personas usuarias internas y externas de fácil operación y en formato abierto.

**6.17 Implementar un Sistema de Control de Acceso a la Red (NAC)**

Se explica por parte de don Michael Jiménez que la meta se encuentra completada, gracias a que se finalizó todos los sitios proyectados, en todos los casos fue necesario ejecutar RFC y creación de nuevos esquemas de direccionamiento para cumplir con esta meta., se implementó en los siguientes lugares: Organismo de Investigación Judicial, Tribunales de Justicia del Primer Circuito Judicial de San José, Anexo A del Primer Circuito Judicial de San José, Anexo B del Primer Circuito Judicial de San José, Anexo C del Primer Circuito Judicial de San José, Edificio Santa Rita, Juzgado de Transito del Primer Circuito Judicial de San José, OAPVD, edificio Catedral, Administración Ministerio Público y Defensa Publica.

**6.18 Formular un plan de abordaje de las necesidades de herramientas ofimáticas**

La DTIC indica que la meta se encuentra finalizada porque se generó la compra correspondiente con la distribución de las licencias Abordando las necesidades de las herramientas ofimáticas.

**6.19 Fortalecimiento de la infraestructura de hardware (servidores y almacenamiento)**

Se menciona por parte de don Michael Jiménez que la meta se encuentra terminada, esto debido a que la Proveeduría realizó una compra de servidores del Centro de Datos principal y de los centros de datos regionales de las localidades de Osa, Golfito, Segundo Circuito Judicial de San José y Tercer Circuito Judicial de San José.

**6.20 Migración y rediseño del sitio de Consulta del Sistema Costarricense de Información Jurídica (SCIJ) y de la aplicación de sistematización de actas, circulares y avisos**

Se indica por parte de don Michael Jiménez que la meta fue completada en el tercer trimestre del 2020 ya que el proyecto denominado “Migración y rediseño del sitio de Consulta del Sistema Costarricense de Información Jurídica (SCIJ) y de la aplicación de sistematización de actas, circulares y avisos” finalizó en el mes de setiembre del 2020.

**6.21 Proyecto para la protección de la Información de bases de datos**

Se explica por parte de don Michael Jiménez que la meta fue finalizada en el mes de setiembre del 2020, dicho proyecto alcanzó el monitoreo de 13 servicios con esta solución, mismos que se detallan a continuación: SIMAS, GFH, MEDISYS, SDJ, Seguridad PJ, SIGAPJ, SOAP, ECU, SACEJ, SIGAFJP, GDJ de San José, GDJ Goicoechea, GDJ de las periferias de las regionales. Por lo anterior, la Unidad de Monitoreo deberá asumir oficialmente la operación y administración de la solución Guardium y la Unidad de Seguridad asume la responsabilidad de dictar las políticas que se consideren pertinentes para garantizar la correcta operación y funcionalidad de la herramienta en estricto apego de las políticas de seguridad existentes.

**6.22 Actualización de los equipos activos de las redes LAN de los edificios principales**

Se indica por parte de DTIC que la meta se finalizó con la sustitución y rediseño de la red local del Edificio de Torre Z, se implementó en los fines de semana del mes de mayo. Adicionalmente, se gestionaron las adquisiciones de equipo activo de LAN del año con el contrato por demanda de switches.

**6.23 Facilitar puntos de conectividad gratuitos a Internet en todas las salas de juicio del país y en áreas sensibles de visita al público**

La meta se finalizó, fortaleciendo e incrementando la cobertura de la red inalámbrica y servicios WIFI en las salas de juicio y zonas sensibles de San Jose y Heredia reportadas a inicios del 2020, atendiendo 14 implementaciones. En proceso confirmación con los regionales si se tiene el 100% de salas de juicio en materia penal cubiertos con cobertura de red WIFI.

**6.24 Dar sostenibilidad y fortalecer la infraestructura de seguridad de la plataforma tecnológica**

Se justifica por parte de don Michael Jiménez que la meta se completó, con la compra de renovación WAF Azure.

**6.25 Robustecer la infraestructura tecnológica para los servicios en la nube**

Se indica por parte de don Michael Jiménez que la meta se completó con la contratación del Servicio PaaS en la Nube para alojar el Sistema de Consulta de Impedimentos de Salida del Poder Judicial.

**6.26 Mejorar los enlaces de telecomunicaciones de las oficinas judiciales ubicadas en la periferia de los circuitos judiciales**

Se expresa por parte de don Michael Jiménez que la meta se completó con el proyecto denominado “Mejorar los enlaces de telecomunicaciones de las oficinas de las periferias”, dicho proyecto tuvo una duración de 1420 días, iniciando el 09 de febrero del 2015 y finalizando el 10 de febrero del 2020.

**6.27 Tramitar adquisiciones con prioridad alta de equipamiento tecnológico necesario para fomentar audiencias virtuales**

Se indica por parte de DTIC que la meta se finalizó con la distribución de parlantes para computadora, diademas y cámaras WEB.

**6.28**  **Implementar una propuesta para extender el servicio de conectividad de VPN de manera segura para ser utilizado en equipo de cómputo personal de los colaboradores nombrados en el Poder Judicial que a la fecha no tiene asignada portátil institucional para ampliar las oportunidades de utilizar este servicio y optar por teletrabajo**

Se indica por parte de don Michael Jiménez que la meta se completó con el proyecto denominado “Protección a conexiones VPN”, suministrando el servicio VPN de forma segura a funcionarios judiciales tanto en computadoras institucionales como computadoras personales. Dicho proyecto tuvo una duración de 27 días hábiles.

**Gráfico No. 3**

**Cumplimiento de PAO de la Dirección de Tecnología de la Información**

**para el 2021 (abril)**

Gráfico, Gráfico circular

Descripción generada automáticamente

Fuente: Sistema PAO al 23 abril 2021.

Con respecto al 2021, se debe aclarar que se encuentra en curso por lo que los avances registrados corresponden a los esfuerzos realizados en los primeros meses del año, sin embargo, se puede destacar lo siguiente:

**Tabla 6**

**Cumplimiento PAO por oficina de la Dirección de Tecnología de la Información, para el año 2021**

Tabla

Descripción generada automáticamente

Fuente: Sistema PAO al 23 abril 2021

De la tabla anterior, se puede apreciar como todas las Unidades, Subprocesos y la Dirección como tal, tienen una participación activa en el PAO, si bien es cierto no todas las dependencias ya han registrado avances, si se denota un compromiso en mantener el Sistema PAO actualizado y que sea útil para la toma de decisiones, por lo que se insta continuar con el apropiado registro de avances en metas operativas propias de las oficinas y de igual manera, en las que se encuentran vinculadas con el cumplimiento de la estrategia.

Sobre la estrategia institucional en la cual la DTIC tiene una participación importante, se destaca lo siguiente:

***Tabla* 7**

**Metas estratégicas en las que DTIC es responsable estratégico, según año**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **META ESTRATÉGICA** | **2019** | **2020** |
| OE.1.4.16.1 - Que al finalizar el 2024, se haya implementado el Sistema de Control de Acceso a la Red. | 100.00% | 100.00% |
| OE.1.4.18.1 - Que al finalizar el 2024, se haya implementado las acciones definidas para asegurar la continuidad del servicio tecnológico. | 98.95% | 100.00% |
| OE.1.4.21.1 - Que al finalizar el 2024, se haya implementado una estrategia definida que abarque las mejores prácticas para la gestión de las Tecnologías de la Información en el Poder Judicial. | - | 100.00% |
| OE.1.4.22.1 - Que al finalizar el 2024, se haya desarrollado una aplicación móvil para el Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales, que se integre con el Sistema de Gestión para la recopilación de la información de las acciones realizadas por las personas facilitadoras judiciales y sea una herramienta de autoaprendizaje. | 80.00% | 71.25% |
| OE.1.4.4.1 - Que al finalizar el 2024, se haya implementado una solución tecnológica interinstitucional para la entrega a las personas usuarias, de constancias, certificaciones judiciales y otros servicios, desde otras instituciones. | 100.00% | 100.00% |
| OE.1.4.5.1 - Que al finalizar el 2024, se haya implementado las herramientas ofimáticas de colaboración que soporten las labores diarias del personal judicial tanto en modalidad oficina como teletrabajo. | 100.00% | 100.00% |
| OE.1.4.6.1 - Que al finalizar el 2024, se haya desarrollado e implantado la nueva versión del sistema de gestión de despachos judiciales, con el fin de brindar un mejor servicio a las personas usuarias en los procesos de administración de justicia. | - | 100.00% |
| OE.1.4.7.1 - Que al finalizar el 2024, se haya desarrollado e implementado herramientas de inteligencia artificial y bots para apoyar la gestión y tramitación judicial, administrativa y de los órganos auxiliares de justicia. | 100.00% | 100.00% |
| OE.1.4.9.1 - Que al finalizar el 2024, se haya incrementado la actualización de la infraestructura tecnológica por año. | 90.00% | 100.00% |
| OE.1.1.8.1 - Que al finalizar el 2020 se haya aprobado y comunicado la estrategia y dirección tecnológica. | 100.00% | - |
| OE.1.6.4.1 - Que al finalizar el 2024, se cuente con las tecnologías de información adecuadas para la implementación de modalidades alternativas de trabajo, considerando los aspectos de seguridad de la información y cumplimiento de la normativa vigente. | - | 100.00% |

Fuente: Sistema PEI 2019 y 2020

De la tabla anterior se puede observar como la DTIC tiene 11 metas estratégicas de las cuales ha llevado a cabo actividades operativas en aras de lograr cumplir con la estrategia. Se destaca la meta OE.1.6.4.1 que logró un cumplimiento del 100% esto debido a los esfuerzos realizados con el fin de tener una propuesta definida, aprobada e implementada para extender el servicio de conectividad de VPN de manera segura para ser utilizado en equipo de cómputo personal, así como de disponer de servicio de VPN para teletrabajadores habilitado para tres mil personas y a la vez tener en producción el servicio del portal de teletrabajadores y se habiliten por dicho portal al menos cinco aplicaciones y se autoricen al menos quinientos usuarios.

De igual manera, se destaca la meta OE.1.4.9.1 también registra un cumplimiento total debido a los esfuerzos llevados a cabo por la DTIC en relación con la protección de la información de bases de datos, actualización de los sistemas de cableado estructurado de los circuitos y oficinas del país, actualización de los equipos activos de las redes WAN de los edificios principales, avances la mejora de los enlaces de comunicaciones orientados a la prestación de servicios digitales a través de Internet y avances en la facilidad de puntos de conectividad gratuitos a Internet en todas las salas de juicio del país y en área sensibles de visita al público.

Se concluye como la DTIC trabaja en aportar y cumplir con la estrategia institucional, al adecuarse a las situaciones que demanda la institución.

1. **Observaciones realizadas al informe en consulta 116-PLA-EV-2022**

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 116-PLA-EV-2022 del 11 de febrero del 2022, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento a la Máster Kattia Morales Navarro, Directora de Tecnología de la Información y Comunicaciones; adicionalmente, se le solicito criterio a la Comisión Gerencial de Tecnologías de la Información. Como respuesta se recibió el oficio 340-DTI-2022 del 1° de marzo del 2022, de la Dirección de la Tecnología de la Información y de la Comunicación.

Al respecto, se recibió el oficio 340-DTI-2022 del 1° de marzo del 2022 suscrito por la Máster Kattia Morales Navarro, Directora de la Dirección de la Tecnología de la Información y de la Comunicación, quien realiza las siguientes observaciones:

| **# de Observación** | **Observación/Conclusión Realizada** | **Criterio de la Dirección**  **de Planificación** |
| --- | --- | --- |
| **“Observaciones de índole general a todo el estudio” realizadas:** | | |
| 1 | “**1. Criterio de actualidad, objetividad y exactitud**  Debido a que el informe debe ser conocido por el Consejo Superior, es conveniente que la información que se le presente sea actual, objetiva y exacta y al presentarse información con base en una recopilación realizada hace más de un año, en un contexto completamente distinto al actual, se le presentan al Consejo Superior una serie de conclusiones y recomendaciones que los pueden orientar a tomar decisiones con sesgos importantes.  Al hacer referencia a una situación con más de un año de desactualización, donde se han consolidado muchas situaciones como la creación de plazas ordinarias que incluso se encuentran nombradas en propiedad, se le ofrece al Consejo Superior información inexacta y por ende tornaría las decisiones de dicho órgano colegiado en subjetivas.  En este sentido, se recomienda actualizar la información cursando nuevas consultas a la Dirección de Gestión Humana sobre la relación de puestos de las oficinas que integran la DTIC, adicionalmente, consultar de nueva cuenta a las Jefaturas de esta Dirección, los elementos que ya se quedaron desactualizados en el tiempo.  Adicionalmente, solicitar a la Dirección de Gestión Humana la ampliación del criterio por cuanto existen actividades aun inconclusas como lo son la definición de los perfiles de puesto para el personal de la DTIC. Debe recordarse que, en el informe aprobado por el Consejo Superior, el Subproceso de Análisis de Puestos indicó que “…lo referente a la actualización y/o creación de descripciones de clases de puestos será abordado en una segunda entrega, una vez que sean avaladas las recomendaciones técnicas aquí detalladas.”  Esto es fundamental porque en la práctica, la consolidación de las tareas en los diferentes puestos son las que permiten demostrar el cumplimiento de las funciones asignadas a las personas y son precisamente el fundamento de las diferencias presentadas en la tabla 3.  Diferencias que están presentes debido a que las personas a las cuales se les cursó el formulario digital, no “ejecutan” una estructura, sino funciones y actividades diversas que permiten cumplir con los objetivos de un proceso, subproceso o unidad.” | * Tomar nota de lo manifestado por la máster Kattia Morales Navarro, Directora General de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones mediante oficio número 340-DTI-2022 del 1° de marzo de 2022, lo cual no genera cambios en el contenido del informe número 116-PLA-EV-2022 sometido a su consideración. * Aclarar que las conclusiones y recomendaciones formuladas en el informe número 116-PLA-EV-2022 evidencian el grado de cumplimiento de las acciones acogidas por el Consejo Superior en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II, para ser implementadas en la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones. * La eventual actualización de la información contenida en el informe número 116-PLA-EV-2022 de nuevo dejaría en evidencia el movimiento de puestos a lo interno de la estructura de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, sin contar con el respaldo técnico de los resultados que evidencie en ese momento la matriz de indicadores de gestión de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, la cual continua sin implementar a pesar de contar con el “visto bueno” de la Dirección de Planificación, de acuerdo con lo informado por Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones en el oficio número 340-DTI-2022. |
| 2 | “**2. Oportunidades de mejora a la estructura**  En términos generales, desde que se realizó el estudio para la reestructuración de esta Dirección, se plantearon una serie de necesidades y observaciones que no fueron tomadas en cuenta y que según se indicó en aquella oportunidad por la persona a cargo del estudio y así quedó plasmado en el oficio 671-PLA-2018, el momento para hacerlo sería durante la evaluación a realizar luego de implementada la estructura.  No obstante, el estudio no toma en cuenta la realidad encontrada al 2020 y principios del 2021 y que fue comunicado en el archivo anexo al oficio 2455-DTI-2020 denominado “Ampliación de funciones”, que contiene observaciones y propuestas de mejora apegadas a la realidad que hay que practicarle a la estructura para facilitar el funcionamiento de la Dirección de Tecnología.  Y mucho menos toma en cuenta la realidad que se tiene un año después, debido a lo cual se le adjunta nuevamente el documento de ampliación de funciones actualizado a hoy, con el fin de que sea tomado en cuenta en su estudio y se puedan recomendar los ajustes a la estructura definida en el 2018, esto en cuanto a la descripción adecuada de las funciones de cada unidad, proceso y subproceso, indispensable para el funcionar de esta Dirección.  Importante indicar que si las funciones no se actualizan, algunos subprocesos estarían realizado funciones que no les corresponden, porque no se dimensionaron el 671-PLA-2018, por lo que es necesario actualizar a la realidad operativa de la DTIC.  En el tiempo y en la operativa real de la Dirección se han presentado varias situaciones que afectan la estructura, tal es el caso de la Unidad de Compras que se encuentra subordinada al Proceso de Infraestructura, pero que adquiere el 80% de las contrataciones de toda la Dirección de Tecnología, incluyendo lo de la Unidad de Seguridad Informática. El restante 20% ha tenido que ser asumido con un puesto profesional en el Proceso de Sistemas y con personal de la Unidad de Apoyo Administrativo, significando esto posibles ineficiencias por no contar con un área para tramitar las compras de toda la Dirección de Tecnología.  Al respecto, el informe sometido a valoración indica:  “Respecto de la propuesta para redimensionar la función principal de la Unidad de Compras y Licenciamiento formulada por su personal integrante, mencionada líneas atrás, la Dirección de Planificación no la recomienda, y más bien reafirma su posición para que el contenido de esa función se mantenga intacto, con el alcance a nivel institucional en materia tecnológica.”  Esto en relación con la propuesta del área de únicamente tramitar las contrataciones del Proceso de Infraestructura, donde claramente se observa que el criterio de la Dirección a su cargo es que atienda todas las necesidades de contratación institucionales relacionadas con tecnología, por lo que debe entonces esta unidad robustecerse y tener procesos que permitan la interacción matricial con los otros procesos y subprocesos de la Dirección de TI. Importante indicar que para poder asumir este 80% de las compras se ha requerido robustecer a esta unidad con un recurso más.  Situación similar experimenta la Unidad de Arquitectura de Sistemas, donde una vez implantados los procesos asociados a la mejor práctica COBIT y a la declaratoria de Normas Técnicas para el Sector Público del MICITT, esa área debe configurarse para atender la arquitectura empresarial, claro está con una connotación tecnológica y en lo que a esta materia atañe, pero su conformación es limitada y está conformada exclusivamente por personal de Sistemas, siendo que se requiere de personal de Infraestructura como refuerzo y ampliación de sus funciones, debe analizarse también su ubicación en la estructura y forma y procesos matriciales que permitan la adecuada comunicación y función como un área transversal a la DTI.  Por último, se puede señalar la necesidad de analizar la ubicación del Subproceso de Normas y Estándares, cuyas funciones no son únicamente las definidas en el oficio 671-PLA-2018, sino que son mucho más bastas y contemplan elementos tales como guiar la construcción de la estrategia tecnológica, la gestión de riesgos, la continuidad tecnológica, la seguridad de la información, la gestión de los portafolios de proyectos, servicios y activos, el control interno, el seguimiento al cumplimiento de regulaciones y marcos normativos, así como el soporte a las capas de gobierno institucional de TI, como lo son la Comisión Gerencial de TI, el Consejo Superior y hasta la Corte Plena, en apego de marcos de mejores prácticas y normativa nacional.  Su ubicación, nombre y función definida, no visibiliza su verdadero alcance ni la naturaleza de sus funciones. De nueva cuenta, en el documento Ampliación de funciones puede observarse con detalle los elementos del funcionamiento de estas áreas y se considera oportuno ajustar la estructura en cuanto a estas dependencias.  Otro elemento de relevancia para la Dirección de Tecnología lo constituye el hecho de que se le recomienda (Recomendación 8.5) que:  “Se recomienda a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones volver a la estructura organizacional aprobada por el Conejo Superior en la sesión 110-18 celebrada el 19 de diciembre del 2018, artículo II, una vez que el estado de emergencia producto del Covid-19 haya finalizado.”  Hay que aclarar que los movimientos que se dieron durante la pandemia fueron muy pocos y durante un tiempo corto y que luego de aplicadas las acciones programadas, se volvió todo a su estado anterior. Sin embargo, esta Dirección es del criterio de que **debe otorgársele una flexibilidad operativa**, con la autoridad suficiente a la Directora, para que con fundamento en lo establecido en el propio oficio 671-PLA-2018, se puedan ejecutar acciones que conduzcan a un tipo de estructura matricial cuando así se requiera.  Máxime que desde el diseño de la estructura se puso en conocimiento del Máster Allan Pow Hin esa necesidad, motivado en gran parte por la implementación de un modelo de gestión por procesos en la Dirección de **Tecnología** alineado a las mejores prácticas como COBIT, ITIL y otros aplicables.  Sin embargo, la recomendación 8.5, resta esa capacidad y posibilidad que en su momento se dimensionó.” | * Tomar nota de lo manifestado por la máster Kattia Morales Navarro, Directora General de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones mediante oficio número 340-DTI-2022 del 1° de marzo de 2022, lo cual no genera cambios en el contenido del informe número 116-PLA-EV-2022 sometido a su consideración. * Aclarar que el informe número 116-PLA-EV-2022 constituye un seguimiento al proceso de implementación de las acciones acogidas por el Consejo Superior en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II, así se declara en el apartado “**2. Justificación**” del informe en mención; no una evaluación que sería el instrumento adecuado para tratar el tema de las oportunidades de mejora a la estructura de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones. El seguimiento de los indicadores podrá ir visualizando la realidad de la Dirección en el tiempo. Es prioritaria su implementación. * Con respecto al punto anterior, se le comunica a la DTIC que en sesión 11-2022 celebrada el 08 de febrero de 2022, artículo V, donde se tiene por rendido el Informe 1387-PLA-EV-2021 de la Dirección de Planificación, relacionado con “la propuesta metodológica de Evaluación por Resultados, para medir el cumplimiento de los objetivos de distintos órganos u oficinas institucionales, de manera se constituya en una herramienta oficial para el desarrollo de estas evaluaciones a nivel institucional”.   En el punto f del acuerdo anterior se señala lo siguiente: “f) Las oficinas, despachos y Programas del Poder Judicial que deseen ejecutar una evaluación de resultados dentro de su oficina con un enfoque operativo, que deseen verificar el cumplimiento y obtener realimentación de insumo para la mejora continua, deberán aplicar cada una de las fases que se propone en esta Metodología de Evaluación por Resultados.”   * Por lo anterior, se sugiere a la DTIC aplicar la metodología de evaluación por Resultados de acuerdo con su competencia y una vez la batería de indicadores de gestión esté debidamente implementada. Este informe definitivo constituye un análisis con enfoque de seguimiento, mientras que una evaluación de resultados se orienta en evidencia y cumplimiento de objetivos. Se incorpora la recomendación 9.6 en el informe definitivo. * Negar la recepción por parte de la Dirección de Planificación del documento mencionado en el siguiente extracto de esta observación: “. . . debido a lo cual se le adjunta nuevamente el documento de ampliación de funciones actualizado a hoy . . .” * Afirmar que la eventual introducción de cambios y/o ajustes a la estructura de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, aprobada por el Consejo Superior en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II, requiere mantener “al día” la descripción de las labores realizadas por su personal, tanto de forma colectiva como individual, así como las respectivas matrices de indicadores de gestión en operación que cuantifican esas labores. |
| 3 | “**3. Sobre las cargas de trabajo**  En la reunión inicial sostenida con su persona, otros integrantes de su Dirección y personal de la DTIC y que fuese celebrada el 5 de noviembre del 2020, se manifestó puntualmente por usted que la evaluación no incluía una valoración de las cargas de trabajo del personal de la Dirección de Tecnología, elemento que se comprendió como fuera del alcance del estudio y por el que nunca se recibieron consultas, a pesar de que era del interés de esta Dirección que se incluyera.  No obstante, en el oficio 116-PLA-EV-2022, se indica:  “El tema de la carga de trabajo en la DTIC es medular; sin embargo, para poder analizar adecuadamente la carga de trabajo de la DTIC se debe cumplir el requisito establecido en el ítem "2.)"de la tabla 5 del presente informe. Asimismo, para poder medir cargas de trabajo la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones deben de contar con un sistema de indicadores de rendimiento ya establecidos y realizar una recopilación histórica de por lo menos un periodo de seis meses. Adicionalmente, la estructura de DTIC debe estar implementada como se acordó en el rediseño elaborado por la Dirección de Planificación en el 2018.”  Siendo importante que en el oficio 2455-DTI-2020, como parte de las respuestas brindadas a las preguntas orientadoras realizadas por su Dirección se señaló:  “d. Las estadísticas de rendimiento que actualmente la Dirección de Tecnología de la Información genera por proceso, subproceso y unidad, y justifican todo el personal asignado (la rendición de cuentas).  Sobre estas estadísticas de rendimiento, dada la diversidad de funciones presentes en la Dirección de Tecnología, existen múltiples fuentes, como por ejemplo el GIS, el GAJ, el Azure DevoOps y el GlobalSuite. Por lo que será necesario, para un mejor entendimiento que, a través de las reuniones y coordinaciones con el personal designado como contacto, puedan observar esto en funcionamiento y determinen la utilidad para el proceso de evaluación que se encuentran realizando.”  En este sentido, de haberse realizado un esfuerzo comparativo con las herramientas utilizadas para determinar las cargas de trabajo en el año 2018, esta Dirección hubiese estado en la posibilidad de entregar la información solicitada y, por ende, haber evaluado las cargas de trabajo.  Se recomienda entonces, clarificar que el alcance no incluía la evaluación de las cargas de trabajo y que dada la importancia que reviste para la adecuada gestión y desarrollo tecnológico institucional, se recomiende en su estudio que se realice un estudio específico sobre esa materia en la DTIC.” | * Tomar nota de lo manifestado por la máster Kattia Morales Navarro, Directora General de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones mediante oficio número 340-DTI-2022 del 1° de marzo de 2022, lo cual no genera cambios en el contenido del informe número 116-PLA-EV-2022 sometido a su consideración. * Aclarar que el informe número 116-PLA-EV-2022 centra su atención en determinar e informar el grado de cumplimiento de la siguiente acción incluida en el acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II: * “**2.)** El Subproceso de Normas y Estándares de Tecnología de la Información deberá definir nuevos indicadores que demuestren el rendimiento de cada Proceso, Subproceso y Unidad, por lo que cuando se encuentren definidos los pondrá en conocimiento de la Dirección de Planificación, quien dará el visto bueno correspondiente, en un plazo de seis meses posterior a la aprobación de ese informe; utilizando como base los resultados mapeados en los diferentes diagramas SIPOC indicados supra. De esta manera, se deberá coordinar con la Dirección de Planificación, para la confección de un formulario estadístico que garantice la medición de resultados, con el fin de que sean base para las evaluaciones futuras. Además, la Dirección de Tecnología procederá con la automatización de este procedimiento partiendo de que será el insumo también para evaluación del Desempeño.” * La Dirección de Planificación informa que el “Catálogo de Indicadores de Gestión” de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, incluido en el “**Anexo B**” del informe número 116-PLA-EV-2022, ya cuenta con el “visto bueno” la Dirección de Planificación. |
| 4 | “**4. Sobre los indicadores y las métricas**  En el informe sometido a valoración, se recomienda al Consejo Superior (recomendación 8.2.), “Aprobar la implementación de la Matriz de Indicadores para la Dirección de Tecnología de la Información, con base en el acuerdo tomado en sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II.”  Al respecto, es importante indicarle que desde la remisión de las propuestas de indicadores por medio del correo electrónico de fecha miércoles, 5 de mayo de 2021, 10:37, se indicó:  “Entendemos que el proceso que sigue es la revisión por parte de ustedes para determinar si aplican o no. Para ello nos ponemos a su disposición.  Es importante indicar, que algunas de las metas se han definido utilizando la técnica de criterio experto y será a partir de la aprobación y formalización por parte de la Dirección de Planificación, que se iniciará con el proceso de recopilación de las métricas asociadas y la consolidación paulatina de los datos históricos.”  Esta remisión, en el entendido de que lo elaborado se hizo tomando en consideración la capacitación brindada por su oficina, fue reiterada por medio de correo electrónico el martes, 15 de junio de 2021, 08:26, el martes, 3 de agosto de 2021, 10:36 y el martes, 3 de agosto de 2021, 10:41.  En todas las ocasiones se les consultó por la retroalimentación para poder realizar los ajustes correspondientes, situación que no se dio y el resultado propuesto por ustedes se conoce hasta la llegada de este informe.  Como parte de lo observado, se realizan propuestas de nuevos indicadores, modifican la periodicidad de la medición en algunos y definen y modifican umbrales, sin haberse consensuado con las áreas responsables y, por ende, sin definir la utilidad de los mismos.  Para esta Dirección es importante que esta labor se realice de forma conjunta, con el fin de afinarlos y poder cumplir con su automatización y la posterior rendición de cuentas basándose en ellos.  De igual forma, en el informe bajo análisis, se encuentra la recomendación 8.6 dirigida al Subproceso de Evaluación de la Dirección de Planificación que señala literalmente:  “Se recomienda al término de un año, realizar un seguimiento por parte de la Dirección de Planificación, con el fin de verificar los resultados obtenidos con la implementación de matriz de indicadores y de las **cuotas** de trabajo establecidas.” (lo resaltado en negrita no es parte del original)  Aunque se considera el seguimiento como oportuno para validar el método y las herramientas desde el punto de vista de la técnica aplicable, no se considera razonable que se utilice el término cuotas de trabajo, ya que los indicadores no establecen ni generan esas cuotas y mucho menos se pueden establecer sobre una base subjetiva y no basadas en información histórica que es lo que se ha pretendido desde el inicio. Incluso, durante la capacitación se nos indicó que esa determinación de umbrales era propia de cada área, basándose en su realidad, estructura, cantidad de recursos, la demanda, entre otras cosas.  Además, el fijar cuotas a una Dirección especializada en temas de ingeniería de sistemas, ingeniería de redes y otras ingenierías relacionadas, donde la demanda es creciente y los recursos insuficientes y sin contar con un análisis de cargas de trabajo adecuado, no puede hacerse desde la definición simple de los indicadores suministrados. Amén de que la definición de las prioridades institucionales y su influencia sobre el quehacer tecnológico proviene de fuentes tan diversas en la institución y que constantemente están en cambio.  Desde esta óptica se recomienda reemplazar la redacción dirigida al Consejo Superior para que se pongan a prueba durante un año los indicadores, en el entendido de que durante ese plazo esta Dirección y la de Planificación, trabajen en consolidar aquellos que sean oportunos, válidos, confiables, entre otros atributos.” | * Por parte de la Dirección de Planificación se realizó una sesión de trabajo con el Licenciado Michael Jiménez Ureña para aclarar dudas respecto al catálogo de indicadores en fecha 11 de enero del 2022 (Ver anexo E). * Los indicadores incorporados fueron acordados durante esta sesión de trabajo y adicionalmente, se aclara que estos indicadores que se incluyeron obedecen a la estandarización de variables de medición que estaban contempladas en otras áreas, por lo que se homologa el indicador, como lo es el caso del porcentaje de avance del PAO; por lo que no se incorpora indicadores que no fueran sujeto de análisis previo por parte de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.      * Adicionalmente, por parte de esta Dirección se estandariza el formato en el que se presenta el catálogo de indicadores, debido a que las diferentes áreas crearon los catálogos siguiendo su propio diseño. Al realizar esta homologación se presentan los indicadores en tres categorías: Estadísticos, Operacionales y Plazo. * Respecto a la modificación de periodicidad, esta se aplica con base en criterio técnico de esta Dirección en relación con la frecuencia de actualización de la información, siendo que el formato de la matriz de indicadores permite registrar de forma mensual las métricas y por ende facilita reflejar en que meses se tiene datos asociados a las variables de interés, en línea de lo anterior se incluyeron periodicidades mensuales, trimestrales y anuales * Con relación a los parámetros definidos en la matriz de indicadores, se aclara que estos fueron establecidos por parte de la Dirección de Tecnologías de Información con base en su criterio experto y no se realizó ninguna modificación por parte de esta Dirección en ese sentido. Adicionalmente, se indica que posterior a la aplicación de la matriz de indicadores se realizará un seguimiento por parte de la Dirección de Planificación de los resultados obtenidos, en el cual al igual que sucede con el resto de despachos está la posibilidad de ajustar rangos de los indicadores de gestión o crear nuevos indicadores.   Esta observación sí modifica el contenido del informe, variando la redacción: “Se recomienda al término de un año, realizar un seguimiento por parte de la Dirección de Planificación, con el fin de verificar los resultados obtenidos con la implementación de matriz de indicadores, con la finalidad de validarlos y si fuera necesario realizar ajustes a ellos”. |
| 5 | “**5. Condiciones de funcionamiento institucional han variado**  Un elemento que se hecha de menos en el informe, lo constituye la variación en las condiciones institucionales para el adecuado funcionamiento de la estructura. Debe recordarse que el oficio 671-PLA-2018, recomendó lo siguiente:  “La estructura organizacional que se recomienda implementar de manera integral es la que se establece en la Propuesta de Solución 2, ya que es la que se considera la idónea para que la Dirección de Tecnología de la Información comience a trabajar de una manera más proactiva que reactiva, con el objetivo de mejorar los procesos que se llevan a cabo en la búsqueda de lograr mayores niveles de eficiencia en la administración tecnológica del Poder Judicial. **Donde se considera, que las plazas extraordinarias y permisos con goce de salario asignadas al 2018 se mantengan y que en el caso de requerir prórroga para el 2019 se deberá seguir el lineamiento institucional estipulado en su momento (hoy en día se realiza mediante la metodología de administración de proyectos)**. Aclarando, que la estructura propuesta en la DTI cubre todas las necesidades en materia de infraestructura, seguridad informática, administrativa, arquitectura de sistemas, inteligencia de la información, normas y estándares, así como el mantenimiento y sostenibilidad de los sistemas actuales. En cuanto a la creación de nuevos sistemas se establece una capacidad de 22 plazas profesionales para el diseño de nuevos sistemas y un equipo de 7 plazas para implantaciones; por tanto, **en el caso que se requiera proyectos que sobrepasen esta capacidad, la DTI deberá informar al Consejo Superior sobre la utilización de los recursos actuales y realizar la solicitud correspondiente.** (la negrita no es parte del original)  En este sentido, la estructura propuesta en el año 2018 tomaba en cuenta una realidad distinta a la actual, donde los permisos con goce de sueldo se ven constantemente limitados por la situación presupuestaria y, por ende, esta Dirección ha tenido que asignar recursos que eran de sostenibilidad y operaciones para trabajar en proyectos, con los consabidos riesgos e incremento en tiempos para la entrega de las soluciones.  Adicionalmente, es oficio 671-PLA-2018 señalaba en aquel instante que:  “Al respecto, se plantean una sola estructura organizacional para la DTI, donde se crea una estructura mínima; que al valorar las funciones y cargas de trabajo no se considera el crecimiento de plazas ordinarias para la DTI, en virtud que se encuentran gestionando proyectos como la implementación de la “Mesa de Ayuda o de Servicio”, implementación del marco de referencia COBIT e ITIL, así como el establecimiento de un nuevo Subproceso de Normas y Estándares; cuyas iniciativas tienen como resultado un incremento en la calidad de los servicios tecnológicos, así como el uso óptimo y eficiente de los recursos a lo interno de la DTI y a nivel institucional.”  No obstante, el proyecto de la implementación de la Mesa de Ayuda o de Servicio, por razones de conveniencia institucional tuvo que ser finalizado, lo que a todas luces es un cambio importante al tener que volver a asumir esa operación con personal interno a la DTIC.  En igual sentido, se recomendó lo siguiente:  “Asimismo, con el fin de implementar esta nueva estructura, se considera necesario la asignación de 27 plazas durante todo el 2019, según se solicitó mediante oficio 483-PLA-2018. De esta manera, la DTI asignará, en principio, estas 27 plazas como se indican en el oficio mencionado supra, y conforme vaya implementando la nueva estructura, que consistirá en la asignación del personal ordinario a los nuevos procesos, subprocesos y unidades; los reemplace por el personal extraordinario (o con permiso con goce de salario) otorgado, hasta que se complete la transición al 100%. La Dirección de Planificación deberá evaluar la prórroga o no de las 27 plazas asignadas en modo extraordinario o con permiso con goce de salario cuando sea requerido.”  Permaneciendo hasta el día de hoy esos permisos como una necesidad latente y permanente en la DTIC. Sin embargo, el informe no hace referencia a la oportunidad de formalizarlos como parte de la estructura.  Así las cosas, los múltiples riesgos provocados por los cambios en el entorno institucional con los temas de los permisos con goce, la alta demanda de los servicios de la DTIC y los cambios institucionales, pueden conducir a inconvenientes con la prestación y continuidad de esos servicios tecnológicos. Aspectos sobre los cuales el informe no analiza.” | * Tomar nota de lo manifestado por la máster Kattia Morales Navarro, Directora General de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones mediante oficio número 340-DTI-2022 del 1° de marzo de 2022, lo cual no genera cambios en el contenido del informe número 116-PLA-EV-2022 sometido a su consideración. * Aclarar que el objetivo fundamental del informe número 116-PLA-EV-2022 es determinar e informar el grado de cumplimiento del proceso de implementación de las acciones acogidas por el Consejo Superior en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II, tal y como se declara en el apartado “**2. Justificación**” de ese informe. * Afirmar que los cambios ocurridos en el entorno son una constante por lo que las organizaciones, como es el caso de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones y de forma más general el Poder Judicial, deben adaptarse y readaptarse cada vez que impactan significativamente en su funcionamiento interno. |
| **“Observaciones puntuales” realizadas:**  (**Advertencia:** La columna “**Observación/Conclusión Realizada**” primero informa de la página y el párrafo o ilustración del informe # 116-PLA-EV-2022 sobre el que recae la observación/conclusión, y de seguido aparece la observación/conclusión realizada) | | |
| 6 | Página 8.  Párrafo:  “La Dirección de Gestión Humana, mediante oficio número PJ-DGH-SAP-471-2020 del 18 de diciembre de 2020, informa lo siguiente respecto de las tareas a su cargo relacionadas con la reorganización de la DTIC:  “Finalmente, es importante indicar que no existe ninguna diligencia pendiente de atender sobre el estudio de las tareas de un cargo; en la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones.””  Observación concreta:  “Sobre este aspecto es importante señalar que por parte de Gestión Humana aún quedan labores por concluir, las cuales están relacionadas con 2 plazas de coordinadores de Unidad 4 de la DTIC, específicamente de los Subprocesos de Sistemas Administrativos puesto 84145 y Sistemas Jurisdiccionales puesto 369738 que se encuentran vacantes y aún no han salido a concurso, según lo consultado por la DTIC en meses anteriores se nos indicó que por parte de Gestión Humana estaban trabajando en la definición del perfil del puesto y por ese motivo no habían salido a concurso. Las plazas de coordinadores de unidad 4 de la DTIC surgieron como parte de la nueva estructura.” | * Tomar nota de lo manifestado por la máster Kattia Morales Navarro, Directora General de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones mediante oficio número 340-DTI-2022 del 1° de marzo de 2022, lo cual no genera cambios en el contenido del informe número 116-PLA-EV-2022 sometido a su consideración. * Aclarar que el tema inmerso en la observación planteada es entre la Dirección de Gestión Humana y la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones. La Dirección de Planificación ya se encuentra informada oficialmente mediante oficio número PJ-DGH-SAP-471-2020 del 18 de diciembre de 2020 de la Dirección de Gestión Humana, que “. . . no existe ninguna diligencia pendiente de atender sobre el estudio de las tareas de un cargo; en la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones.”. |
| 7 | Páginas 8 y 14.  Párrafo de la página 8:  “También relacionado directamente con el tema en análisis, la DTIC redistribuye constantemente y de forma temporal los puestos ordinarios que integran la nueva estructura establecida, para satisfacer la demanda institucional de servicios tecnológicos de acuerdo con la capacidad operativa instalada, durante el estado de emergencia sanitaria provocado por la enfermedad Covid-19, conforme el alcance autorizado por el Consejo Superior en su sesión número 39-2020 celebrada el 21 de abril de 2020, artículo XXV. En la siguiente figura se compara la estructura formal del Proceso de Infraestructura de la DTIC antes vista, con la que se encontraba operando temporalmente el 14 de diciembre de 2020:”  Párrafo de la página 14:  “Por otra parte, y en relación directa con el tema en análisis, la DTIC redistribuye constantemente y de forma temporal los puestos que integran la nueva estructura, para satisfacer la demanda institucional de servicios tecnológicos de acuerdo con la capacidad operativa instalada, durante el estado de emergencia sanitaria provocado por la enfermedad Covid-19, conforme el alcance autorizado por el Consejo Superior en su sesión número 39-2020 celebrada el 21 de abril de 2020, artículo XXV. Al 14 de diciembre de 2020 la distribución de los puestos designados al Proceso de Sistemas y a la Unidad de Apoyo Administrativo es la siguiente:”  Observación concreta:  “En ambas páginas el comentario es básicamente una copia y es inexacto. Esta Dirección no realiza la redistribución de personal ni de forma constante ni temporalmente.  Lo descrito en el informe se realizó una única vez con motivo de la atención de la emergencia nacional por la pandemia y fue solicitada al Consejo Superior la autorización correspondiente. Además, esto formó parte de las acciones institucionales con el fin de mantener los servicios institucionales a través de mecanismos como el teletrabajo y otras, que requerían un esfuerzo desde el punto de vista tecnológico.  Una vez que se atendió el tema, lo cual se realizó en poco tiempo, todos los movimientos fueron reversados.  Obsérvese que estas afirmaciones del informe conducen a una recomendación que no se ajusta a la realidad actual, específicamente la 8.5 que literalmente indica:  “Se recomienda a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones volver a la estructura organizacional aprobada por el Conejo Superior en la sesión 110-18 celebrada el 19 de diciembre del 2018, artículo II, una vez que el estado de emergencia producto del Covid-19 haya finalizado.”  Por tanto, se recomienda actualizar el informe a la realidad actual.” | * Tomar nota de lo manifestado por la máster Kattia Morales Navarro, Directora General de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones mediante oficio número 340-DTI-2022 del 1° de marzo de 2022, lo cual sí genera la realización de cambios en el contenido del informe número 116-PLA-EV-2022 sometido a su consideración en los términos que se dirán. * En primer lugar, aclarar que la ubicación de puestos ordinarios a lo interno de la estructura de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones en un momento determinado, es comunicada a la Dirección de Planificación por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, en el archivo denominado “La lista de personal que compone cada uno de los Procesos”, el cual forma parte de la documentación anexada al oficio número 2455-DTI-2020 del 14 de diciembre de 2020, remitido por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones por medio de correo electrónico del 14 de diciembre de 2020. * En segundo lugar, actualizar la recomendación “8.5.” del informe número 116-PLA-EV-2022 que dice:   “8.5. Se recomienda a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones volver a la estructura organizacional aprobada por el Conejo Superior en la sesión 110-18 celebrada el 19 de diciembre del 2018, artículo II, una vez que el estado de emergencia producto del Covid-19 haya finalizado.”   * Para que en esta versión definitiva del informe de seguimiento diga:   9.5. Se recomienda a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones volver a la estructura organizacional aprobada por el Consejo Superior en la sesión 110-18 celebrada el 19 de diciembre del 2018, artículo II, una vez que el estado de emergencia producto del Covid-19 haya finalizado; no obstante, en adelante cualquier transferencia de puestos de su ubicación original a otra dentro de la estructura de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, necesariamente debe basarse en los resultados que evidencie la matriz de indicadores de gestión oficial de cada una de las dependencias involucradas en la transferencia de personal, incluso dentro del contexto del acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión número 39-2020 celebrada el 21 de abril de 2020, artículo XXV.  Cabe indicar que la batería de indicadores de gestión para las dependencias de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, ya cuenta con “visto bueno” de la Dirección de Planificación; lo anterior de conformidad con las facultades que le otorga el Consejo Superior en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II. |
| 8 | Página 9.  Ilustración:  “Figura 3: Comparación de la estructura formal y en operación temporal del proceso de Infraestructura de la DTIC” ─en realidad es un extracto de la Figura 3─:  Tabla  Descripción generada automáticamente  Observación concreta:  “En el organigrama , para la Unidad de Implantaciones a diciembre del 2020 la estructura era:  Puestos formales:  • 1 Coordinador de unidad 4  • 7 técnicos especializados 5  • 3 técnicos de normalización  Puestos en Operación temporal – plaza ordinaria  • 1 Profesional en informática 1  Puestos en Operación temporal -permisos con goce de salario  • 1 Profesional en informática 1  • 2 técnicos especializados 5  Hoy en día el número ha crecido en permisos de técnicos.” | * Tomar nota de lo manifestado por la máster Kattia Morales Navarro, Directora General de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones mediante oficio número 340-DTI-2022 del 1° de marzo de 2022, lo cual no genera cambios en el contenido del informe número 116-PLA-EV-2022 sometido a su consideración. * Reiterar lo indicado en el “**# de Observación**” “7” de esta tabla en cuanto a que la ubicación de puestos ordinarios a lo interno de la estructura de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones en un momento determinado, es comunicada a la Dirección de Planificación por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, en el archivo denominado “La lista de personal que compone cada uno de los Procesos”, el cual forma parte de la documentación anexada al oficio número 2455-DTI-2020 del 14 de diciembre de 2020, remitido por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones por medio de correo electrónico del 14 de diciembre de 2020. * Es entendible que la conformación de la Unidad de Implantación tenderá a variar en cuanto a cantidad y categoría de los puestos a medida que transcurre el tiempo. |
| 9 | Página 9.  Ilustración:  “Figura 3: Cuadro comparativo de las estructuras formal y en operación temporal del proceso de Infraestructura de la DTIC.”  Observación concreta:  “Que se aclare por qué no se contemplan las plazas con permiso autorizados del CS, porque al revisar cada una de las zonas: Heredia, Cartago, Alajuela, Guanacaste, Limón, Puntarenas, Zona Sur y San José no están contabilizadas.  El no contar con esas plazas en las zonas indicadas causaría una afectación al servicio.  Que se aclare por qué en la columna que se refiere a los puestos ordinarios formales, tiene la etiqueta n/a.  Para el caso de Alajuela, no se tienen 3 supernumerarios, sino 2 en operación.” | * Tomar nota de lo manifestado por la máster Kattia Morales Navarro, Directora General de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones mediante oficio número 340-DTI-2022 del 1° de marzo de 2022, lo cual no genera cambios en el contenido del informe número 116-PLA-EV-2022 sometido a su consideración. * Aclarar lo siguiente respecto de las afirmaciones contenidas en la observación planteada: * La “Figura 3” del informe número 116-PLA-EV-2022 titulada “**COMPARACIÓN DE LAS ESTRUCTURAS FORMAL Y EN OPERACIÓN TEMPORAL DEL PROCESO DE INFRAESTRUCTURA DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, SEGÚN DEPENDENCIA INTERNA, CLASE Y CANTIAD DE PUESTOS ORDINARIOS AL 14/12/2020.**”, únicamente presenta la distribución de los puestos ordinarios en la estructura de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, así se informa en el título de la “Figura 3”. * Efectivamente, la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones informa a la Dirección de Planificación sobre la existencia y utilización de 23 permisos con goce de salario y sustitución en el Subproceso Gestión del Servicio, dentro del archivo denominado “La lista de personal que compone cada uno de los Procesos”, el cual forma parte de la documentación anexada al oficio número 2455-DTI-2020 del 14 de diciembre de 2020, remitido a la Dirección de Planificación mediante correo electrónico del 14 de diciembre de 2020. La distribución interna de estas 23 licencias en ese momento es la siguiente:   Unidad General del Servicio = 5.  Unidad de Implantación = 2.  Unidad Regional San José = 3.  Unidad Regional Heredia = 2.  Unidad Regional Cartago = 1.  Unidad Regional Alajuela = 3.  Unidad Regional Limón = 1.  Unidad Regional Puntarenas = 2.  Unidad Regional Zona Sur = 3.  Unidad Regional Guanacaste = 1.   * La abreviatura “n/a” en su aceptación de no aplica es utilizada exclusivamente en la “Estructura en operación” resaltada con color celeste de la “Figura 3”, porque esta parte de la estructura de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, no se encuentra reconocida por la Dirección de Gestión Humana en la información que suministra a la Dirección de Planificación mediante oficio número SAP-471-2020 del 18 de diciembre de 2020. En otras palabras, la distribución de los puestos ordinarios formales adscritos a las unidades resaltadas en color celestre se encuentran agrupados en el nivel superior en los registros de la Dirección de Gestión Humana, o sea, a nivel de subproceso. * La Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones informa a la Dirección de Planificación sobre la existencia y utilización de 3 puestos supernumerarios en la Unidad Regional Alajuela, dentro del archivo denominado “La lista de personal que compone cada uno de los Procesos”, el cual forma parte de la documentación anexada al oficio número 2455-DTI-2020 del 14 de diciembre de 2020, remitido a la Dirección de Planificación mediante correo electrónico del 14 de diciembre de 2020. |
| 10 | Página 10.  Párrafo:  “El personal del Proceso de Infraestructura, encuestado a finales de diciembre de 2020, opina que las labores ejecutadas sí se encuentran alineadas con la función principal de la dependencia subordinada al que se encuentra adscrito; por su parte, el designado a la Unidad de Seguridad Informática considera que las está cumpliendo parcialmente.”  Observación concreta:  ““…el designado a la Unidad de Seguridad Informática considera que las está cumpliendo parcialmente.”  Se aclara lo siguiente:  “En el oficio 671-PLA-2018 una de las funciones asignadas a la unidad de seguridad informática por lo cual se indica se cumple de forma parcialmente es la siguiente:  •Aplicar y configurar políticas de seguridad en equipos (router, firewall perimetrales, switches y enlaces inalámbricos).  En este punto es una función asignada de forma errónea ya que una unidad de seguridad informática no opera equipos router, switches y enlaces inalámbricos, debido que esto es una función operacional de equipos de red que realiza un área de telemática.  En cuanto a los firewalls, la unidad de seguridad diseña, verifica controles, reglas, políticas y configuraciones de los equipos de seguridad (firewall, waf, antispam, etc) y recomienda las mejores prácticas de la industria. Asimismo, es la encargada de verificar que las reglas o configuraciones no exponga la seguridad de la plataforma tecnológica.  Hay que tomar en cuenta que, dentro de las funciones de la unidad de seguridad, es realizar pruebas de penetración, verificaciones de seguridad, test de configuraciones, esto con el fin que los controles de seguridad brinden las protecciones requeridas y se encuentren de conformidad dentro de los niveles de riegos aceptables y garantizando que los controles de seguridad cumplen con los objetivos establecidos.  Siendo así, es importante tener en cuenta que se debe cumplir con la segregación de funciones y dicha unidad de seguridad no entre en un conflicto de intereses siendo juez y parte. Además, esta unidad tiene la responsabilidad de velar por toda la seguridad de la plataforma tecnológica del Poder Judicial y eso abarca todos los procesos (Proceso de Infraestructura, Proceso Sistemas así como los controles de seguridad física de las áreas sensibles, concientización al usuario, respuestas incidentes, monitoreo de seguridad, generación de políticas y procedimientos de seguridad basados en marcos de seguridad ya sea Cobit DSS05, SGSI, ISO27032, NIST entre otros) y esta unidad solamente está conformada por 4 cuatro profesionales (1 coordinador y 3 profesionales 2).  La Dirección de Tecnología y sus jefaturas toman el acuerdo que debe cumplirse la segregación de funciones, y esta unidad no debe aplicar configuraciones en equipos firewalls ya que sería juez y parte.  No obstante, la unidad de seguridad trabajó en forma conjunta con la Comisión de Ciberseguridad y Ciberdelincuencia del Poder Judicial presidida por la Magistrada Sandra Zuñiga, en una ficha técnica de ciberseguridad para el fortalecimiento de la seguridad de la plataforma tecnológica, con el fin de brindar la debida protección a la información que se maneja en los sistemas informáticos y servicios que brinda la institución. Se determinó de acuerdo a las mejores prácticas de seguridad, que se debe brindar una seguridad 24/7 los 365 días, esto por cuanto los ciberdelincuentes se encuentran en otras latitudes y suelen aprovechar horas no laborales para realizar sus ataques y tratar de vulnerar los sistemas y plataformas informáticas con el fin de robar, dañar, alterar la información y los servicios informáticos que brinda el Poder Judicial, los cuales ofrece a la ciudadanía las 24horas 365 días del año por la naturaleza de las labores que realiza este Poder de la República.  La DTIC mediante oficio 2422-DTI-2020 del 9 de diciembre, hace referencia a la ficha de técnica de Ciberseguridad elaborada en conjunto con la comisión de Ciberseguridad y Ciberdelincuencia, aprobada por el Consejo Superior en sesión 50-2020, señalando que para el proyecto de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) a nivel institucional, la Dirección de Tecnología de la Información cumple de manera muy básica esta labor, por cuanto la Unidad de Seguridad Informática no cuenta con el personal necesario para dar un control y seguimiento los 24/7 los 365 días del año. Partiendo de esta premisa, se establece la necesidad de reforzar los siguientes puntos:  “· Se requiere un monitoreo 24/7 los 365 días del año. Al día de hoy solo se cuenta con cobertura en jornada regular de 7:30 a 16:30 de lunes a viernes. Se requiere que la Dirección de Planificación defina la cantidad de personal que se requiere para brindar la cobertura requerida con personal de planta o contratado. El costo para el cumplimiento va a depender del personal sugerido por la Dirección de Planificación.”  Razón por la cual la Dirección de Planificación determinó mediante oficio número 403-PLA-PP-2021 para cumplir esta labor se requiere de más personal y brindó las opciones a la DTIC.  Para el presente año se realizó los trámites para la contratación de un Centro de Operaciones de Seguridad para cubrir las necesidades, así como la contratación de servicios profesionales para la administración de los firewalls y con ello cumplir con la segregación de funciones y fortalecer la seguridad de la plataforma tecnológica en términos de integridad, confidencialidad y disponibilidad.  Por tanto la Dirección de Tecnología de la Información y la Unidad de Seguridad Informática han realizado las diferentes gestiones en pro de la mejora de la seguridad de la plataforma tecnológica, gestionando y articulando con diferentes órganos de la institución, procurando el debido cuidado y la debida diligencia para visualizar los riesgos y garantizar que los controles de seguridad este conforme a los requerimientos de la institución y mejores prácticas de la industria.” | * Tomar nota de lo manifestado por la máster Kattia Morales Navarro, Directora General de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones mediante oficio número 340-DTI-2022 del 1° de marzo de 2022, lo cual sí genera la realización de cambios en el contenido del informe número 116-PLA-EV-2022 sometido a su consideración en los términos que se dirán:   Corregir el error material presente en el párrafo de la página “10” del informe número 116-PLA-EV-2022 que dice:  “El personal del Proceso de Infraestructura, encuestado a finales de diciembre de 2020, opina que las labores ejecutadas sí se encuentran alineadas con la función principal de la dependencia subordinada al que se encuentra adscrito; por su parte, el designado a la Unidad de Seguridad Informática considera que las está cumpliendo parcialmente.”  Para que en esta versión definitiva del informe de seguimiento diga:  El personal del Proceso de Infraestructura, encuestado a finales de diciembre de 2020, opina que las labores ejecutadas sí se encuentran alineadas con la función principal de la dependencia subordinada al que se encuentra adscrito; por su parte, el designado a la Unidad Gestión de Compras y Licenciamiento considera que las está cumpliendo parcialmente.  Nótese que el incumplimiento parcial de la función principal se indica para la Unidad Gestión de Compras y Licenciamiento dentro de la Tabla 1 y de seguido se desarrolla el punto. |
| 11 | Página 15.  Párrafo:  “Seguidamente, se muestra una tabla de distribución del personal asignado al Proceso de Infraestructura y la Unidad de Apoyo Administrativo, según respuesta oficial por parte de la DTIC.  ”  Observación concreta:  “Lo correcto, según la información presentada es que se trata del Proceso de Sistemas y sus dependencias adscritas y de la Unidad de Apoyo Administrativo.” | * Se toma nota de la observación realizada por doña Kattia Morales y se modifica la redacción de la tabla número 2 dentro del informe , la cual quedaría de la siguiente manera:     “Distribución del Personal designado al Proceso de Sistemas y a la Unidad de Apoyo Administrativo de la Dirección de Tecnología de la Información, según dependencia interna”. |
| 12 | Página 15.  Ilustración: no indica, pero se trata de la Tabla 2:  Tabla  Descripción generada automáticamente  Observación concreta:  “Falta indicar los coordinadores de Unidad” | * Se toma nota de la observación realizada por la Directora de Tecnología de la información y de las Comunicaciones y se agrega los 2 coordinadores que faltaban en la Tabla 2 denominada “Distribución del Personal designado al Proceso de Sistemas y a la Unidad de Apoyo Administrativo de la Dirección de Tecnología de la Información, según dependencia interna.” |
| 13 | Página 16.  Ilustración:  “En la tabla “Tabla 2 - Distribución del Personal designado al Proceso de Infraestructura y a la Unidad de Apoyo Administrativo de la Dirección de Tecnología de la Información, según dependencia interna.””  Observación concreta:  “La unidad de inteligencia de la información cuenta únicamente con 2 PCG, esto porque son 5 ordinarias de profesionales 2.” | * De acuerdo con esta observación, se toma nota de lo indicado y se confirma lo anotado en la Unidad de Inteligencia de la Información, es importante indicar que la información se tomó del oficio 2455-DTI-2020 del 14 de diciembre de 2020, remitido por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones por medio de correo electrónico del 14 de diciembre de 2020. en donde se muestra lo siguiente:   Tabla  Descripción generada automáticamente  Es por lo anterior que en la tabla número 2 se anotan los tres colaboradores con Permiso con Goce de Salario que se encontraban adscritos a la Unidad de inteligencia de la información, al momento de realizar este informe y siguiendo las directrices del Consejo Superior en el acuerdo tomado en la sesión 110-18 celebrada el 19 de diciembre del 2018, artículo II. |
| 14 | Páginas 22 y 23.  Ilustración de la página 22:  “Tabla 3 **Comparación de estructura según Dirección de Gestión Humana, Dirección de Tecnología de la Información, Recopilación por formulario digital y Entrevista con Jefatura y Coordinadores de cada Subproceso y Unidad**”  Párrafo de la página 23:  “De la tabla anterior, se puede observar cómo existen diferencias entre la información suministrada por la Dirección de Gestión Humana, Dirección de Tecnología de la Información, la recopilación de información realizada por formulario y la entrevista realizada a las jefaturas de cada Subproceso y coordinadores (as) de cada Unidad, esto se debe a lo siguiente:”  Observación concreta:  “Los datos presentados varían en función de los Permisos con goce de salario que se otorgan y que varían constantemente, incluso a instancias de informes de la Dirección de Planificación.  Adicionalmente, existen diferencias por cuanto en ese momento no se había consolidado la reestructuración de los puestos por parte de Gestión Humana y se tenía duda de las categorías de puesto.  Lo correcto, dada la fecha en que sale el informe (1 año y tres meses después) es que la información vuelva a ser consultada para ofrecerle a la Administración Superior, datos fidedignos.” | * Con respecto a la observación indicada por doña Kattia Morales, se toma nota y se indica que los datos consignados en el informe de resultados obtenidos en el seguimiento realizado al proceso de implementación de la nueva estructura de la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones, fue en un momento específico y siguiendo las directrices del Consejo Superior en el acuerdo tomado en la sesión 110-18 celebrada el 19 de diciembre del 2018, artículo II; por lo anterior, los datos que se consignaron en el informe son los resultados del momento en que se realizó el informe. * Finalmente es importante indicar que para construir la tabla número 3 se confeccionó con la siguiente información: * Oficio PJ-DGH-SAP-471-2020 de la Dirección de Gestión Humana. * Oficio 2455-DTI-2020 de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones. * Recopilación por formulario digital. * Entrevista con jefaturas y coordinadores de cada Subproceso o Unidad. |
| 15 | Página 23.  Párrafo:  “· En el Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales, se observa como la información suministrada por la Dirección de Gestión Humana reporta un total de 31 plazas y cuando se compara con la entrevista realizada a la Jefatura del Subproceso la Máster Vivian Rímola, reporta 41 plazas. La diferencia se debe a lo siguiente:  ü 1 plaza es extraordinaria.  ü 4 plazas son permisos de conformidad con el artículo 44 de la Ley Orgánica del Poder Judicial  5 plazas con movimiento a lo interno de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.”  Observación concreta:  “Debido al tiempo transcurrido estos resultados deberían redactarse como una situación que se observó, ya que la realidad a hoy (febrero 2022) es distinta a la descrita para el 2019 y 2020.  Lo correcto hoy es:  El Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales en la actualidad tiene 48 plazas distribuidas de la siguiente forma:  •13 plazas en permiso con goce de salario de conformidad con el artículo 44 de la Ley Orgánica del Poder Judicial  •35 ordinarias  o 6 plazas de las 35 se volvieron ordinarias en el 2020 y con nombramientos en propiedad a partir del 2021.  La plaza mencionada como extraordinaria ya no se encuentra asignada a este subproceso.  Las 5 plazas que se indican son producto de movimientos a lo interno no están asignadas a esta área y en su momento no obedecían a movimientos sino a PCGS.  Sería recomendable volver a consultar a Gestión Humana por la asignación y relación de puestos asignada a esta oficina.” | * Con respecto a esta observación, se toma nota y se indica que los datos consignados en el informe de resultados obtenidos en el seguimiento realizado al proceso de implementación de la nueva estructura de la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones, fue en un momento específico y siguiendo las directrices del Consejo Superior en el acuerdo tomado en la sesión 110-18 celebrada el 19 de diciembre del 2018, artículo II; por lo anterior, los datos que se consignaron en el informe son los resultados del momento en que se realizó el informe. * Finalmente es importante indicar que la eventual actualización de la información contenida en el informe número 116-PLA-EV-2022 de nuevo dejaría en evidencia el movimiento de puestos a lo interno de la estructura de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, sin contar con el respaldo técnico de los resultados que evidencie en ese momento la matriz de indicadores de gestión de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, la cual continua sin implementar a pesar de contar con el “visto bueno” de la Dirección de Planificación, de acuerdo con lo informado por Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones en el oficio número 340-DTI-2022. |
| 16 | Página 24.  Ilustración: no indica, pero se trata de un extracto de la Tabla 3:  Interfaz de usuario gráfica  Descripción generada automáticamente con confianza baja  Observación concreta:  “La diferencia obedece a que la persona encuestada por el formulario digital no tenía claro que su puesto había sido recalificado.” | * De acuerdo con esta observación se toma nota de lo indicado por la Directora de la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones. Se concluye que no genera cambios en el contenido del informe 116-PLA-EV-2022 sometido a su consideración. |
| 17 | Página 24.  Párrafo:  “3.2.4 Alineamiento de las labores realizadas por el personal de la Dirección de Tecnología de la Información.  (…) por su parte, el designado a la Unidad de Apoyo Administrativo considera que si las están cumpliendo.”  Observación concreta:  “En la entrevista según Anexo C, se señaló que posterior al análisis de la nueva estructura se tienen diferentes tareas adicionales como la implementación de procesos COBID en los cuales es dueña y del mismo modo, el trámite general de compras genéricas y otros temas como PAO, Evaluación del Desempeño, SEVRI.” | * De acuerdo con esta observación, se toma nota y se hace el ajuste indicado, adicionando en el apartado 3.2.4 denominado “Alineamiento de las labores realizadas por el personal de la Dirección de Tecnología de la Información.” y se agregan las labores asignadas a la Unidad de Apoyo Administrativo posterior al análisis de la nueva estructura, quedando de la siguiente manera: * Apoyar a la Dirección de Tecnología de la Información en toda la gestión administrativa necesaria para el correcto funcionamiento de la dirección; así como, la implementación de procesos COBID en los cuales es dueña y del mismo modo, el trámite general de compras genéricas y otros temas como PAO, Evaluación del Desempeño, SEVRI. |
| 18 | Páginas 24 y 50.  Párrafo de la página 24:  “El personal designado al Proceso de Sistemas y sus dependencias subordinadas, encuestado a finales de diciembre de 2020, opina que las labores ejecutadas sí se encuentran alineadas con la función principal de la dependencia en donde realiza su trabajo. (pag 24)”  Párrafo de la página 50:  “Se recomienda a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones volver a la estructura organizacional aprobada por el Conejo Superior en la sesión 110-18 celebrada el 19 de diciembre del 2018, artículo II, una vez que el estado de emergencia producto del Covid-19 haya finalizado. (pag. 50)”  Observación concreta:  “En el caso de la Unidad de Arquitectura de Sistemas, es necesario e importante mencionar que la encuesta estaba cerrada en el sentido de si se cumple con la función, pero esto no quiere decir que no existan puntos de mejora a nivel de la estructura organizacional definida, como se interpreta en este informe, que da a entender que la estructura funciona a la perfección, por lo tanto, la recomendación 8.5 de la sección de recomendaciones no aplicaría. A continuación, se expone porqué mejorar la estructura organizacional en lugar de volver a lo propuesto en el 671-PLA-2018:  El MICITT ha establecido las Normas Técnicas para la gestión y control de las Tecnologías de Información, entre los puntos establecidos indican:  “La Institución debe disponer de prácticas formales que permitan gestionar la arquitectura empresarial orientada la gestión de los procesos institucionales para promover la implementación de la estrategia organizacional, en el que se establezca la identificación formal de la estructura de datos clasificada según su nivel de criticidad y uso, la asociación de los procesos institucionales, de acuerdo con el uso de recursos tecnológicos (sistemas de información e infraestructura) para acceder, procesar y almacenar los datos e información.  La entidad debe contar con un modelo de arquitectura que permita visualizar adecuadamente la estructura de procesos institucionales y la relación de uso de recursos instalados (sistemas de información, infraestructura tecnológica) para gestionar los datos e información requeridos en la operativa. El órgano rector de Gobernanza en TI tiene la responsabilidad de establecer el modelo de arquitectura empresarial.  La institución debe disponer de un modelo de clasificación de datos e información, según criterios y requisitos legales, de valor, según el nivel de criticidad y susceptibilidad a divulgación o modificación no autorizada. La Unidad de TI se basará en este modelo para establecer las directrices de seguridad y protección de los datos e información institucionales.”  Actualmente y según acuerdo de Corte Plena en sesión N° 52-2021 celebrada el 06 de diciembre de 2021, se ha definido el Marco de Gestión Tecnológica del Poder Judicial, esto va alineado con la norma técnica del MICITT, y donde se incluye un proceso que administra la Arquitectura Empresarial, este proceso tiene como objetivo representar los diferentes módulos que componen la Institución y sus interrelaciones, así como los principios del diseño y evolución en el tiempo, permitiendo una estrategia estándar y eficiente de los objetivos operativos y estratégicos. El proceso se basa en un Marco de Trabajo que cubre los procesos de negocio, datos e información, aplicaciones y tecnología.  Además, la norma técnica emitida por el MICITT también indica:  “La entidad pública debe tener un órgano rector que permita establecer las prioridades en cuanto al cumplimiento de estrategias propuestas por tecnologías de información; debidamente conformado por las autoridades institucionales administrativas competentes según corresponda a cada institución, participando a los titulares responsables de la Planificación Institucional y de las tecnologías de información y comunicaciones como un asesor en los modelos de habilitación de los objetivos, necesidades y oportunidades institucionales a través del uso de TI, así como elementos para la rendición de cuentas sobre el uso adecuado de las TI para responder a las necesidades, objetivos y oportunidades institucionales.”  Por lo tanto, y como propuesta de mejora para poder dar cumplimiento a lo indicado es necesario que la institución establezca de forma clara quienes serían las áreas responsables en la conformación de la Arquitectura Empresarial, ya que, para poder definir las arquitecturas objetivo a nivel tecnológico, de aplicaciones y de datos, es necesaria la Visión Estratégica y la Arquitectura de Negocio Objetivo previamente.  Hay diferentes formas de establecer la capacidad de Arquitectura Empresarial dentro de la Institución, pero de las más efectivas en nuestro caso sería establecer un área con Arquitectos Empresariales especialistas en cada uno de los dominios a nivel institucional patrocinados y apoyados por la cabeza de la institución, con representantes de Planificación, Tecnología y Datos para trabajar en la definición de las arquitecturas objetivo que apoyen las metas estratégicas de la institución.  Otro punto de mejora en la estructura organizacional es que una solución tecnológica no abarca únicamente definir arquitectura a nivel de sistemas y programación, es necesario la toma de decisiones de arquitectura a nivel de infraestructura y comunicaciones, incluso de datos. Además, se está viviendo una transición a servicios en nube que amplía la gama de servicios y tecnología que puede ser utilizados. Por lo tanto, para elaborar arquitecturas de soluciones que cubran y se integren de forma fluida en cada uno de los aspectos, y trabajar de forma más armoniosa y con la misma visión arquitectónica sería necesario ubicar a la Unidad Arquitectura de Sistemas fuera del Proceso de Sistemas, y colocarla dependiente al Macroproceso de la DTIC, **siempre y cuando sea reforzada** por al menos un profesional con experiencia en infraestructura y un profesional experto en comunicaciones.” | * Tomar nota de lo manifestado por la máster Kattia Morales Navarro, Directora General de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones mediante oficio número 340-DTI-2022 del 1° de marzo de 2022, lo cual sí genera la realización de cambios en el contenido del informe número 116-PLA-EV-2022 sometido a su consideración en los términos que se dirán. * Actualizar la recomendación “8.5.” del informe número 116-PLA-EV-2022 que dice: * “8.5. Se recomienda a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones volver a la estructura organizacional aprobada por el Conejo Superior en la sesión 110-18 celebrada el 19 de diciembre del 2018, artículo II, una vez que el estado de emergencia producto del Covid-19 haya finalizado.” * Para que en esta versión definitiva del informe de seguimiento diga: * 8.5. Se recomienda a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones volver a la estructura organizacional aprobada por el Consejo Superior en la sesión 110-18 celebrada el 19 de diciembre del 2018, artículo II, una vez que el estado de emergencia producto del Covid-19 haya finalizado; no obstante, en adelante cualquier transferencia de puestos de su ubicación original a otra dentro de la estructura de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, necesariamente debe basarse en los resultados que evidencie la matriz de indicadores de gestión oficial de cada una de las dependencias involucradas en la transferencia de personal, incluso dentro del contexto del acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión número 39-2020 celebrada el 21 de abril de 2020, artículo XXV. * Cabe indicar que la batería de indicadores de gestión para las dependencias de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, ya cuenta con “visto bueno” de la Dirección de Planificación; lo anterior de conformidad con las facultades que le otorga el Consejo Superior en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II. * Adicionalmente es importante destacar que el Consejo Superior aprobó en la sesión número 39-2020 celebrada el 21 de abril de 2020, artículo XXV, que la DTIC re distribuya constantemente y de forma temporal los puestos ordinarios que integran la nueva estructura establecida, para satisfacer la demanda institucional de servicios tecnológicos de acuerdo con la capacidad operativa instalada, durante el estado de emergencia sanitaria provocado por la enfermedad Covid-19. |
| 19 | Página 26.  Párrafo:  “Finalmente, al consultarle a la Máster Vivian Rímola Soto, Jefa del Subproceso de Sistemas Jurisdicciones sobre la respuesta de dos colaboradores del Subproceso en donde indicaron en las encuestas que la principal función no es la correcta, indica la Máster Rímola que se debe a que los dos colaboradores describieron la función que realizan en la actualidad y no la función general del Subproceso tal y como se consultó en la encuesta”  Observación concreta:  “Los dos colaboradores que indicaron que no era su función principal “Diseñar y administrar los Sistemas y Aplicaciones Jurisdiccionales y Auxiliares de Justicia.”, es porque ellos indicaron las tareas y funciones específicas que tiene asignadas, la cual es la elaboración y ejecución de pruebas de calidad del desarrollo en los sistemas” | * Con respecto a esta observación, se toma nota de lo indicado y se agrega a la respuesta de doña Vivian Rímola lo indicado por doña Kattia Morales y quedaría de la siguiente manera:   Finalmente, al consultarle a la Máster Vivian Rímola Soto, Jefa del Subproceso de Sistemas Jurisdicciones sobre la respuesta de dos colaboradores del Subproceso en donde indicaron en las encuestas que la principal función no es la correcta, esto se debe a que los dos colaboradores indicaron que las tareas y funciones específicas que tienen asignadas, la cual es la elaboración y ejecución de pruebas de calidad del desarrollo en los sistema y no la función general del Subproceso tal y como se consultó en la encuesta. |
| 20 | Página 57.  Ilustración: no indica, pero se trata de un extracto de los indicadores 18 y 19 de la matriz de indicadores de gestión del Subproceso Sistemas Jurisdiccionales, incluido en la pestaña “Subproceso Sist Jurisdicc” del archivo denominado “Catálogo de indicadores definidos” ubicado en el “**Anexo B**” del informe 116-PLA-EV-2022:    Observación concreta:  “Un incidente es una interrupción o disminución no planificada de un servicio de TI y se gestiona a través de un proceso (DSS02-Gestión de Incidentes y peticiones de servicio) de forma transversal a toda la DTIC. Debido a lo anterior, los tiempos y asignaciones no son propias de este Subproceso y por ende registrar y generar la información para las métricas e indicadores relacionados con el Tiempo de atención de un incidente (19) no son procedentes. Se recomienda no incluirlo.  Sobre el indicador 18 Tiempo de atención de una solicitud de mejora, debe indicarse que eso no se puede medir en la forma en que se pretende, debido principalmente a que cuando ingresa una mejora al subproceso lo que se hace es agregarla a la lista de pendientes y dependerá de las posibilidades reales, de las prioridades institucionales y de otros valores su atención. Esto puede producir que algunas mejoras demoren mucho en el tiempo o que luego no se lleven a cabo por no resultar aplicables.” | * Se toma nota de lo indicado. En este caso se aclara que la incorporación de los indicadores 18 Tiempo de atención de una solicitud de mejora y 19 Tiempo de atención de un incidente fue acordada en la sesión del 11 de enero de 2022 con el Lic. Michael Jiménez Ureña para el Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales y adicionalmente, se indicó que los indicadores del Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales son homólogos a los indicadores del Subproceso de Sistemas Administrativos. * Adicionalmente se hace la observación que para la persona usuaria interna el plazo de atención de un incidente o de una mejora es crítico, por eso debe medir y controlar.   Esta observación no modifica el contenido del informe. |
| 21 | Página 57.  Ilustración: no indica, pero se trata de un extracto del indicador 14 de la matriz de indicadores de gestión del Subproceso Sistemas Jurisdiccionales, incluido en la pestaña “Subproceso Sist Jurisdicc” del archivo denominado “Catálogo de indicadores definidos” ubicado en el “**Anexo B**” del informe 116-PLA-EV-2022:      Observación concreta:  “Los umbrales serán definidos por la Dirección de Tecnología, específicamente por el Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales, basados en la información histórica, en las capacidades de atención y en los elementos propios internos a la Dirección de Tecnología, tal y como se explicó en la capacitación de indicadores recibida por la Dirección de Planificación. Por lo que no se acepta la definición de los umbrales realizados por la Dirección de Planificación.” | * Se toma nota de lo indicado. Como resultado de la sesión de trabajo realizada con el Lic. Michael Jiménez Ureña en fecha 11 de enero de 2022 se tomó el acuerdo que los indicadores del Subproceso de Sistemas Administrativos y Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales deben ser homólogos, por lo tanto, se incluye el indicador 14 Relación salida/entrada (rendimiento) de incidentes, para que los indicadores fueran los mismos para cada Subproceso, con base en lo establecido en el catálogo suministrado por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, según se muestra en su formato original:     Esta observación no modifica el contenido del informe. |
| 22 | Página 27.  Párrafo:  “Adicionalmente la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones actualmente cuenta con el análisis del proceso, identificación de los puntos críticos y recopilación de datos estadísticos históricos.”  Observación concreta:  “Como se les explicó en su momento, esta Dirección cuenta con un conjunto de indicadores de proceso según el marco de mejores prácticas COBIT, pero la información que generan los indicadores de forma específica por Proceso, Subproceso y Unidad, así como datos históricos, dependían de la aprobación por parte de la Dirección de Planificación, tal y como se indicó en el correo de remisión de las métricas e indicadores de mayo 2021.  Así las cosas, la apreciación es inexacta.” | * Se toma nota de lo indicado. En este caso, los indicadores de la matriz fueron establecidos con base en criterio experto de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones; que indica que se cuenta con información producto de la aplicación de las mejores prácticas COBIT. * Se aclara que también se cuenta con indicadores cuyos parámetros no han sido definidos, por lo tanto, esta determinación será realizada posteriormente a la recopilación y seguimientos que se realizará por parte de la Dirección de Planificación. * Esta observación no modifica el contenido del informe. |
| 23 | Página 28.  Ilustración:  Fila 2 de la Tabla 5: “Grado de cumplimiento del proceso de implementación del acuerdo tomado por el Consejo Superior. . .” que dice:  “… consignando el traslado de las 10 plazas de personal técnico supernumerario a las Administraciones Regionales dentro de los próximos 2 años”  Observación concreta:  “Las plazas a las que se hacen referencia en la columna derecha (columna grado de cumplimiento) son plazas que **ya están adscritas a la DTIC** por acuerdo del CS.  Las plazas que se anotaron en esa columna, ya no son plazas de supernumerarios, son plazas de Técnicos Especializados 5 asignadas a las diferentes zonas de TI en Cartago, Heredia, Alajuela, Limón y Guanacaste.  Las 10 plazas de los supernumerarios que aún pertenecen a las Adm Regionales están en periodo de estudio.  Es importante señalar la necesidad de los recursos supernumerarios para atender las demandas informáticas de cada zona y la afectación al servicio que significa no contar con ellos.” |  |
| 24 | Página 32.  Párrafo:  “El tema de la carga de trabajo en la DTIC es medular; sin embargo, para poder analizar adecuadamente la carga de trabajo de la DTIC se debe cumplir el requisito establecido en el ítem "2.)"de la tabla 5 del presente informe. Asimismo, para poder medir cargas de trabajo la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones deben de contar con un sistema de indicadores de rendimiento ya establecidos y realizar una recopilación histórica de por lo menos un periodo de seis meses. Adicionalmente, la estructura de DTIC debe estar implementada como se acordó en el rediseño elaborado por la Dirección de Planificación en el 2018.”  Observación concreta:  “En relación con el tema de cargas de trabajo, desde la reunión inicial sostenida entre personal de la Dirección de Tecnología y la Dirección de Planificación el día 5 de noviembre de 2020, doña Nacira dejó claro que el alcance del estudio no cubría las cargas de trabajo.  Desde esta óptica, no sería correcto atribuir el no evaluar las cargas de trabajo al tema de los indicadores, ya que al igual que se hizo en el estudio inicial, pudieron haberse evaluado con información contenida en los sistemas de registro que al efecto lleva la DTIC.  Incluso en el oficio 2455-DTI-2020, como parte de las respuestas brindadas a las preguntas orientadoras realizadas por la Dirección de Planificación se indicó:  “d. Las estadísticas de rendimiento que actualmente la Dirección de Tecnología de la Información genera por proceso, subproceso y unidad, y justifican todo el personal asignado (la rendición de cuentas).  Sobre estas estadísticas de rendimiento, dada la diversidad de funciones presentes en la Dirección de Tecnología, existen múltiples fuentes, como por ejemplo el GIS, el GAJ, el Azure DevoOps y el GlobalSuite. Por lo que será necesario, para un mejor entendimiento que, a través de las reuniones y coordinaciones con el personal designado como contacto, puedan observar esto en funcionamiento y determinen la utilidad para el proceso de evaluación que se encuentran realizando.” |  |
| 25 | Páginas 42 y 43.  Ilustraciones: Gráfico No. 3: Cumplimiento de PAO de la Dirección de Tecnología de la Información para el 2021 (abril), y Tabla 6.  Observación concreta:  “Dado el momento en el que se genera el informe, se recomienda actualizar la información al cierre del año 2021.” | * Con respecto a esta observación, se toma nota y se indica que los datos consignados en el informe de resultados obtenidos en el seguimiento realizado al proceso de implementación de la nueva estructura de la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones, fue en un momento específico y siguiendo las directrices del Consejo Superior en el acuerdo tomado en la sesión 110-18 celebrada el 19 de diciembre del 2018, artículo II; por lo anterior, los datos que se consignaron en el informe son los resultados del momento en que se realizó el informe. |
| 26 | Página 43.  Párrafo:  “De la tabla anterior, se puede apreciar como todas las Unidades, Subprocesos y la Dirección como tal, tienen una participación activa en el PAO, si bien es cierto no todas las dependencias ya han registrado avances, si se denota un compromiso en mantener el Sistema PAO actualizado y que sea útil para la toma de decisiones, por lo que se insta continuar con el apropiado registro de avances en metas operativas propias de las oficinas y de igual manera, en las que se encuentran vinculadas con el cumplimiento de la estrategia.”  Observación concreta:  “Para no conducir a conclusiones incorrectas y decisiones sobre la base de información desactualizada, se debería presentar al Consejo Superior la información más actualizada, sea el estado a diciembre 2021.” | * Con respecto a esta observación, se toma nota y se indica que los datos consignados en el informe de resultados obtenidos en el seguimiento realizado al proceso de implementación de la nueva estructura de la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones, fue en un momento específico y siguiendo las directrices del Consejo Superior en el acuerdo tomado en la sesión 110-18 celebrada el 19 de diciembre del 2018, artículo II; por lo anterior, los datos que se consignaron en el informe son los resultados del momento en que se realizó el informe. |
| 27 | Página 50.  Párrafo:  “8.1. Se recomienda a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones volver a la estructura organizacional aprobada por el Conejo Superior en la sesión 110-18 celebrada el 19 de diciembre del 2018, artículo II, una vez que el estado de emergencia producto del Covid-19 haya finalizado.”  Observación concreta:  “Para la Unidad de Implantaciones, volver a la estructura propuesta en el estudio de planificación aprobado en sesión 110-18, artículo II, implica dejar a la unidad inoperante por sí sola, ya que aunque el estudio 671-PLA-2018 no detalla la función principal del dicha unidad, se asume que labores de la Unidad de Implantación son parte de lo que se define en ITIL con respecto al ciclo de vida del servicio, propiamente la transición del diseño a la operación del Servicio, donde el proceso de implantación contempla labores de configuración, migración, pruebas, capacitación , apoyo y seguimiento, donde la configuración y migración son actividades 100% de profesionales en informática y el soporte en las actividades de pruebas, apoyo y seguimiento requiere del soporte de un administrador de sistema (profesional en informática 1).  El informe 671-PLA-2018, aprobado en sesión 110-18, artículo II, deja a la Unidad de implantaciones con solo personal técnico (implantadores y normalización), por esta razón en la puesta en producción de la nueva estructura, para poder cumplir las labores de la unidad se requirió la asignación de al menos un profesional en informática 1 de forma permanente.” | * Con respecto a esta observación, se indica que esta errónea ya que la recomendación 8.1 del informe 116-PLA-EV-2022 va dirigida al Consejo Superior y es la siguiente:   8.1 Aprobar el presente informe de seguimiento al acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II, según el grado de cumplimiento detallado en el apartado 5 de este informe. |
| 28 | Página 50.  Párrafo:  “8.5. Se recomienda a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones volver a la estructura organizacional aprobada por el Conejo Superior en la sesión 110-18 celebrada el 19 de diciembre del 2018, artículo II, una vez que el estado de emergencia producto del Covid-19 haya finalizado.”  Observación concreta:  “Para la Unidad de Inteligencia esta recomendación se puede interpretar como una pérdida de la plaza 84086 y el recorte de los dos permisos con goce de salario. Lo cual afectará la productividad del área, debido al incremento de solicitudes y la sobrecarga de trabajo.” | * Tomar nota de lo manifestado por la máster Kattia Morales Navarro, Directora General de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones mediante oficio número 340-DTI-2022 del 1° de marzo de 2022, lo cual sí genera la realización de cambios en el contenido del informe número 116-PLA-EV-2022 sometido a su consideración en los términos que se dirán. * Actualizar la recomendación “8.5.” del informe número 116-PLA-EV-2022 que dice:   “8.5. Se recomienda a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones volver a la estructura organizacional aprobada por el Conejo Superior en la sesión 110-18 celebrada el 19 de diciembre del 2018, artículo II, una vez que el estado de emergencia producto del Covid-19 haya finalizado.”  Para que en esta versión definitiva del informe de seguimiento diga:  8.5. Se recomienda a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones volver a la estructura organizacional aprobada por el Consejo Superior en la sesión 110-18 celebrada el 19 de diciembre del 2018, artículo II, una vez que el estado de emergencia producto del Covid-19 haya finalizado; no obstante, en adelante cualquier transferencia de puestos de su ubicación original a otra dentro de la estructura de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, necesariamente debe basarse en los resultados que evidencie la matriz de indicadores de gestión oficial de cada una de las dependencias involucradas en la transferencia de personal, incluso dentro del contexto del acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión número 39-2020 celebrada el 21 de abril de 2020, artículo XXV.  Cabe indicar que la batería de indicadores de gestión para las dependencias de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, ya cuenta con “visto bueno” de la Dirección de Planificación; lo anterior de conformidad con las facultades que le otorga el Consejo Superior en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II. |
| 29 | Página 57.  Párrafo:  ”Catálogo de Indicadores de Gestión, formalizados por el Subproceso de Modernización Institucional de la Dirección de Planificación.”, al que se accede a través del ícono denominado “Catálogo de indicadores definidos”, ubicado debajo párrafo antes mencionado.  Observación concreta:  “En el caso de la Unidad de Arquitectura de Sistemas, de los indicadores que se enviaron el 5 de mayo por parte de la DTIC y los formalizados por el subproceso de modernización institucional, el subproceso de modernización agregó “Porcentaje de avance del PAO”. Este indicador, ya contiene el resto de indicadores (del 1 al 5), porque se trató de unificar con respecto al PAO para que todo fuera congruente, por lo tanto, lo ideal en este caso, sería dejar en la Unidad de Arquitectura, ya que agregaron ese nuevo indicador en el excel del correo “Catalogo de Indicadores Definidos”, solo 3 indicadores: Porcentaje de Avance del PAO, “tiempo promedio de una solicitud” y “Tiempo en días de investigación”. Además, sería solo aclarar que el porcentaje del PAO es incremental, por lo tanto, los rangos serían en realidad cumplir con cierto porcentaje de incremento mensual, en nuestro caso, de entre 7-8%. Cambiar en este caso de    a esto    En concreto, sería dejar solo los tres indicadores (6, 7 y 8), y cambiar las escalas para el de “Porcentaje de Avance del PAO”.” (ambas ilustraciones son ilegibles de origen) | * Se toma nota de lo indicado. En este caso, según se menciona los indicadores del 1 al 5 están contenidos dentro del PAO de la Unidad de Arquitectura de Sistemas, no obstante, la inclusión del indicador de avance en el cumplimiento del PAO no sustituye a los otros indicadores que brindan información valiosa para analizar, como lo es la cantidad de solicitudes ingresadas o la cantidad de solicitudes resueltas. * Esta observación sí modifica el contenido del informe, se actualizó la propuesta de indicadores y se propone una periodicidad anual, cumpliendo al menos el 95%, mes a mes se iría monitoreando el avance. |
| 30 | Página 15.  Ilustración: no indica, pero se trata de la Tabla 2:  Tabla  Descripción generada automáticamente  Observación concreta, la cual se encuentra subsumida en la observación 12 de esta tabla:  “Falta indicar los coordinadores de Unidad del Subproceso de Sistemas Administrativos.” | * Esta observación fue contestada en punto número 12 de este apartado. |
| 31 | Página 57.  Ilustración: Extracto de la matriz de indicadores de gestión del Subproceso de Sistemas Administrativos, incluido en la pestaña “Subproceso Sist Administrativos” del archivo denominado “Catálogo de indicadores definidos” ubicado en el “**Anexo B**” del informe 116-PLA-EV-2022:  Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Excel  Descripción generada automáticamente  Observación concreta:  “En cuanto a las métricas e indicadores el Subproceso de Sistemas Administrativos los umbrales serán definidos por la Dirección de Tecnología, específicamente por este Subproceso, con base en la información histórica, capacidad de atención y prioridades asignadas a la DTIC, de esta manera fue la explicación que brindó la Dirección de Planificación. Por lo tanto se incluyen las observaciones correspondientes en el archivo adjunto, por lo que se solicita se apliquen los cambios propuestos por este subproceso.  Se adjunta archivo con las observaciones.” (el archivo que se menciona NO se encuentra incluido dentro de la documentación enviada por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones mediante oficio 340-DTI-2022. | * El criterio técnico de la Dirección de Planificación es que esos indicadores deben ser medidos y comenzar a generar métrica para la definición de los parámetros, en concordancia con la lógica que se ha tenido a nivel institucional. |
| 32 | Página 22.  Ilustración: no se indica, pero se trata de un extracto de la Tabla 3:  Interfaz de usuario gráfica  Descripción generada automáticamente  Observación concreta:  “En cuanto al personal asignado al Subproceso de Sistemas Administrativos es importante indicar que el Consejo Superior ha asignado permisos para proyectos, además durante el 2021 se otorgó una plaza ordinaria que venía siendo asignada desde años anteriores como plaza extraordinaria.” | * Se toma nota de la observación realizada por doña Kattia Morales, Directora de la Tecnología de la Información y de las Comunicaciones y se le indica que comparación la estructura del Subproceso de Sistemas Administrativos se realizó en 4 líneas: * La información suministrada por la Dirección de Gestión Humana (Oficio PJ-DGH-SAP-471-2020). * Información suministrada por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (oficio 2455-DTI-2020). * Recopilación de información por formulario digital en el mes de enero 2021. * Recopilación de información suministrada por los jefes y coordinadores de unidad, entrevistas realizadas en el mes de marzo del 2021. * Adicionalmente se indica que los datos consignados en el informe de resultados obtenidos en el seguimiento realizado al proceso de implementación de la nueva estructura de la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones, fue en un momento específico y siguiendo las directrices del Consejo Superior en el acuerdo tomado en la sesión 110-18 celebrada el 19 de diciembre del 2018, artículo II; por lo anterior, los datos que se consignaron en el informe son los resultados del momento en que se realizó el informe. |
| 33 | Página 57.  Ilustración: Extracto de la matriz de indicadores de gestión del Subproceso Base Tecnológica, incluido en la pestaña “Subproceso Base Tecnológica” del archivo denominado “Catálogo de indicadores definidos” ubicado en el “**Anexo B**” del informe 116-PLA-EV-2022:    Observación concreta:  “En cuanto a los valores de las métricas para los indicadores de entradas y salidas de solicitudes de servicio para el Subproceso de la Base Tecnológica, los umbrales que se puedan definir no dependen directamente del Subproceso, ya que, estos se ven influenciados por la dinámica de la demanda de las solicitudes que se realizan, por lo anterior es que se solicita que estos indicadores se traten como métricas que no pueden asignarse valores a mejorar, estándar o muy bueno, de la misma manera como fue considerado para el Subproceso de Normas y Estándares.” | * Se toma nota de lo manifestado.   En este caso se aclara que para este grupo de indicadores no se realizó ninguna modificación respecto a los parámetros documentados en la versión original, como se puede constatar en la siguiente imagen:    Adicionalmente, tal como se indica la entrada de solicitudes no depende directamente del Subproceso Base Tecnológica, si es necesario contar con un valor promedio que se define a partir de información histórica que permita identificar si hay un aumento o disminución en la cantidad de asuntos ingresados, que está directamente relacionado con la capacidad de atención por parte del personal.  Esta observación no modifica el contenido del informe.  Se hace la observación que a pesar de que estas variables no son controlables por la oficina, son valores de referencia para determinar la evolución o alertar temas del flujo de entrada que se está alcanzado, tal como sucede con los despachos jurisdiccionales que a nivel institucional tienen esos indicadores. |
| 34 | Página 57.  Ilustración: Extracto de la matriz de indicadores de gestión del Subproceso de Telemática, incluido en la pestaña “Subproceso de Telemática” del archivo denominado “Catálogo de indicadores definidos” ubicado en el “**Anexo B**” del informe 116-PLA-EV-2022:  Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Tabla  Descripción generada automáticamente  Observación concreta:  “En cuanto a los valores de las métricas para los indicadores de ingresos y finalización de reportes para el Subproceso de Telemática, los umbrales que se puedan definir no dependen directamente del Subproceso, ya que, estos se ven influenciados por la dinámica de la demanda de las solicitudes de servicio que se realizan, por lo anterior es que se solicita que estos indicadores se traten como métricas que no pueden asignarse valores a mejorar, estándar o muy bueno, de la misma manera como fue considerado para el Subproceso de Normas y Estándares.” | Sobre este punto se aclara que para este grupo de indicadores no se realizó ninguna modificación respecto a los parámetros documentados en la versión original, como se puede constatar en la siguiente imagen:  Calendario  Descripción generada automáticamente  Adicionalmente, tal como se indica la entrada de solicitudes no depende directamente del Subproceso de Telemática, si es necesario contar con un valor promedio que se define a partir de información histórica que permita identificar si hay un aumento o disminución en la cantidad de asuntos ingresados, que está directamente relacionado con la capacidad de atención por parte del personal.  Se hace la observación que a pesar de que estas variables no son controlables por la oficina, son valores de referencia para determinar la evolución o alertar temas del flujo de entrada que se está alcanzado, tal como sucede con los despachos jurisdiccionales que a nivel institucional tienen esos indicadores.  Esta observación no modifica el contenido del informe. |
| 35 | Página 57.  Ilustración: Extractos de la matriz de indicadores de gestión del Subproceso Gestión de Servicio, incluido en la pestaña “Subproceso Gestión del Servicio” del archivo denominado “Catálogo de indicadores definidos” ubicado en el “**Anexo B**” del informe 116-PLA-EV-2022:    Escala de tiempo  Descripción generada automáticamente con confianza media  Observación concreta:  “En cuanto a los valores de las métricas para los indicadores de entradas y salidas de solicitudes de servicio y de llamadas telefónicas, para el Subproceso de Gestión del Servicio, los umbrales que se puedan definir no dependen directamente del Subproceso, ya que, estos se ven influenciados por la dinámica de la demanda de las solicitudes que se realizan, por lo anterior es que se solicita que estos indicadores se traten como métricas que no pueden asignarse valores a mejorar, estándar o muy bueno, de la misma manera como fue considerado para el Subproceso de Normas y Estándares.” | Se aclara que para este grupo de indicadores no se realizó ninguna modificación respecto a los parámetros documentados en la versión original, como se puede constatar en la siguiente imagen:    Adicionalmente, tal como se indica la entrada de solicitudes no depende directamente del Subproceso de Gestión del Servicio, si es necesario contar con un valor promedio que se define a partir de información histórica que permita identificar si hay un aumento o disminución en la cantidad de asuntos ingresados, que está directamente relacionado con la capacidad de atención por parte del personal.  Se hace la observación que a pesar de que estas variables no son controlables por la oficina, son valores de referencia para determinar la evolución o alertar temas del flujo de entrada que se está alcanzado, tal como sucede con los despachos jurisdiccionales que a nivel institucional tienen esos indicadores.  Esta observación no modifica el contenido del informe. |
| **“Conclusiones” realizadas:** | | |
| 36 | “• El informe se generó en un momento de transición, después de esto las diferentes áreas han logrado consolidar sus funciones y adaptarse a las nuevas exigencias marcadas por los factores externos (el entorno es cambiante) al Poder Judicial.” | * Tomar nota de lo manifestado por la máster Kattia Morales Navarro, Directora General de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones mediante oficio número 340-DTI-2022 del 1° de marzo de 2022, lo cual no genera cambios en el contenido del informe número 116-PLA-EV-2022 sometido a su consideración. * Aclarar que el momento programado para realización el presente seguimiento es oportuno, porque todavía existen acciones que se encuentran en proceso de implementación, como por ejemplo las correspondientes al proceso de diseño e implementación de las matrices de indicadores de gestión de cada instancia internas de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicación. * Los constantes cambios sucedidos en el entorno y relevantes para la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones la obligan a adaptar y a readaptar su organización interna constantemente durante su funcionamiento, porque esta constituye el vehículo (medio) para cumplir con sus metas. |
| 37 | “• El tiempo transcurrido entre las actividades de evaluación practicadas por la Dirección de Planificación y el momento en que sale el informe, tienden a generar conclusiones y recomendaciones sesgadas y subjetivas. Esto porque hay situaciones que se han consolidado y otras que han cambiado en la Dirección de Tecnología y por ende las conclusiones y recomendaciones están dadas a un momento completamente diferente al actual.” | * Tomar nota de lo manifestado por la máster Kattia Morales Navarro, Directora General de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones mediante oficio número 340-DTI-2022 del 1° de marzo de 2022, lo cual no genera cambios en el contenido del informe número 116-PLA-EV-2022 sometido a su consideración. * Aclarar que las conclusiones del informe número 116-PLA-EV-2022 son pertinentes para los efectos del seguimiento solicitado por el Consejo Superior en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II; por su parte, las recomendaciones formuladas en ese informe son actuales, válidas y pertinentes. Resulta de especial importancia implementar la matriz de indicadores de gestión de cada instancia interna de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, para eventualmente realizar ajustes en la distribución de los puestos basados en la técnica. |
| 38 | “• Para la Dirección de Tecnología, en términos de la operacionalización de la estructura, el año 2019 fue de transición y durante el año 2020 por la pandemia, fue de atención de urgencias. Debido a lo anterior, el año más estable y donde se ha podido probar la estructura de mejor forma ha sido el 2021. Es necesario que las variaciones, la departamentalización, el modelo de relaciones, las cargas de trabajo, el análisis de la demanda y otras variables, sean actualizadas en la evaluación, así no se producirán desviaciones importantes por la desactualización y el tiempo transcurrido entre la recolección de información y la generación del informe.” | * Tomar nota de lo manifestado por la máster Kattia Morales Navarro, Directora General de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones mediante oficio número 340-DTI-2022 del 1° de marzo de 2022, lo cual no genera cambios en el contenido del informe número 116-PLA-EV-2022 sometido a su consideración. * Aclarar que el informe número 116-PLA-EV-2022 corresponde a un seguimiento, no una evaluación, al acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II, para determinar el grado de implementación de cada una de las acciones incluidas en ese acuerdo, tal y como se informa en el apartado “**2. Justificación**” del informe número 116-PLA-EV-2022. |
| 39 | “• Hasta que no se actualice el informe, no debería trasladarse al Consejo Superior, a menos que se desee informarles las acciones realizadas y lo que está cumplido, pero no el informe definitivo. Es importante que el Consejo Superior considere que este informe es un seguimiento de los acuerdos de dicho órgano al aprobar la reestructuración en DTI, no es un seguimiento que analice la realidad actual y si dicha reestructuración al implementarla ha generado los impactos esperados ni las limitaciones que se han tenido en la implementación de esta.” | * Tomar nota de lo manifestado por la máster Kattia Morales Navarro, Directora General de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones mediante oficio número 340-DTI-2022 del 1° de marzo de 2022, lo cual no genera cambios en el contenido del informe número 116-PLA-EV-2022 sometido a su consideración. * Reafirmar que el informe número 116-PLA-EV-2002 constituye un seguimiento al proceso de implementación de las acciones acogidas por el Consejo Superior en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II; así se informa en su apartado “**2. Justificación**”. |
| 40 | “• El informe no incluye un análisis de fondo de la realidad actual de la Dirección.” | * Tomar nota de lo manifestado por la máster Kattia Morales Navarro, Directora General de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones mediante oficio número 340-DTI-2022 del 1° de marzo de 2022, lo cual no genera cambios en el contenido del informe número 116-PLA-EV-2022 sometido a su consideración. * Aclarar que el objetivo de la realización del informe número 116-PLA-EV-2022 es dar cumplimiento al seguimiento previsto dentro del acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II, tal y como se informa en el apartado “**2. Justificación**” del informe en mención. |
| 41 | “• En el informe se indica que las diferencias de la organización encontradas en el seguimiento son producto de la emergencia nacional por el COVID 19 y las consideran temporales, pero no se entra en un detalle de las posibles modificaciones que pueden resultar necesarias al estar trabajando orientado a procesos alineados a COBIT y otros marcos, ni sus impactos.” | * Tomar nota de lo manifestado por la máster Kattia Morales Navarro, Directora General de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones mediante oficio número 340-DTI-2022 del 1° de marzo de 2022, lo cual sí genera cambios en el contenido del informe número 116-PLA-EV-2022 sometido a su consideración. * Actualizar la posición asumida por la Dirección de Planificación en cuando al tema de la organización de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, planteada originalmente en la recomendación “**8.5.**” del informe número 116-PLA-EV-2022, para que en esta nueva versión del informe de seguimiento diga:   8.5. Se recomienda a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones volver a la estructura organizacional aprobada por el Consejo Superior en la sesión 110-18 celebrada el 19 de diciembre del 2018, artículo II, una vez que el estado de emergencia producto del Covid-19 haya finalizado; no obstante, en adelante cualquier transferencia de puestos de su ubicación original a otra dentro de la estructura de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, necesariamente debe basarse en los resultados que evidencie la matriz de indicadores de gestión oficial de cada una de las dependencias involucradas en la transferencia de personal, incluso dentro del contexto del acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión número 39-2020 celebrada el 21 de abril de 2020, artículo XXV. |
| 42 | “• Hasta tanto no se resuelva el tema de las cargas de trabajo, lo cual resulta urgente para esta Dirección, como es del conocimiento del Consejo Superior, y no se trabaje de manera conjunta para acordar los indicadores de gestión, no deberían ser aprobados por el Consejo Superior. Es necesario consensuarlos y determinar las vías para su automatización.” | * Tomar nota de lo manifestado por la máster Kattia Morales Navarro, Directora General de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones mediante oficio número 340-DTI-2022 del 1° de marzo de 2022, lo cual no genera cambios en el contenido del informe número 116-PLA-EV-2022 sometido a su consideración. * Reiterar, una vez más, que la posición de la Dirección de Planificación es que la determinación de las cargas de trabajo de cada dependencia interna de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, se base en la evidencia mostrada por las matrices de indicadores de gestión correspondientes. Estas matrices ya cuentan con el “visto bueno” por parte de la Dirección de Planificación para ser implementadas y automatizadas, de conformidad con el procedimiento establecido por el Consejo Superior para tal efecto dentro del acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión número # 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II. |

1. **Elementos conclusivos**

Los resultados obtenidos del seguimiento realizado al acuerdo tomado por el Consejo Superior en su sesión número en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II, permite plantear las siguientes conclusiones:

1. El proceso de implementación de la nueva estructura de la DTIC, así como el de la reasignación de puestos que derivó, se completaron. La estructura comenzó a regir a partir del 07 de enero de 2019.
2. Existen diferencias entre la información suministrada por la Dirección de Gestión Humana, Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, la recopilación de información realizada por formulario y la entrevista realizada a las jefaturas de cada Subproceso y coordinadores (as) de cada Unidad, esto con respecto a la estructura, esto se debe a lo siguiente:

* En el Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales, se observa como la información suministrada por la Dirección de Gestión Humana reporta un total de 31 plazas y cuando se compara con la entrevista realizada a la Jefatura del Subproceso la Máster Vivian Rímola, reporta 41 plazas. La diferencia se debe a lo siguiente:
* 1 plaza es extraordinaria.
* 4 plazas son permisos de conformidad con el artículo 44 de la Ley Orgánica del Poder Judicial
* 5 plazas con movimiento a lo interno de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.
* En la Unidad de Inteligencia de la Información, se puede observar como la información que suministra la Dirección de Gestión Humana reporta un total de 6 plazas, cuando se compara con la entrevista realizada al Coordinador de Unidad el Máster Carlos Morales, reporta 7 plazas. La diferencia se debe a que la plaza 84086 se trasladó a la Unidad de Inteligencia de la Información este año, por lo anterior lo aparece en la RP suministrada por la Dirección de Gestión Humana.

Adicionalmente El Consejo Superior aprobó en la sesión 39-2020 celebrada el 21 de abril de 2020, artículo XXV, autorizar de manera temporal, a la máster Kattia Morales Navarro, Directora de Tecnología de Información y Comunicaciones, realizar el movimiento de recurso humano entre las secciones o áreas que considere necesarios conforme a la demanda de servicios que tenga la citada Dirección, siempre y cuando se respeten las categorías de las plazas asignadas a la Unidad o Sección donde se está trasladando a la servidora o al servidor. Lo anterior, hasta tanto permanezca el estado de emergencia producto del Covid-19.

1. Las labores realizadas por el personal del Proceso de Infraestructura se encontraban alineadas con la función principal de la dependencia subordinada a la cual se encontraba adscrito, de acuerdo con los resultados de la encuesta que se le aplicó en diciembre de 2020. Por su parte, el personal integrante de la Unidad Gestión de Compras y Licenciamiento opinó que ese alineamiento era parcial, y propuso adecuar la función principal de esa Unidad; sin embargo, la Dirección de Planificación, luego de valorar la propuesta formulada, es del criterio que la función principal de la Unidad de Compras y Licenciamiento debe mantenerse íntegra, sin cambios en el alcance de su contenido a nivel institucional en materia tecnológica, tal y como fue aprobada por el Consejo Superior en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II. Asimismo, el Proceso de Sistemas y la Unidad de Apoyo Administrativo, se encontraban alineadas con la función principal de la dependencia y para lo que fueron creadas.
2. La Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones adjuntó el catálogo de indicadores elaborados para las diversas oficinas de la Dirección. Actualmente, la Dirección de Planificación realizó el análisis, revisión y formalización de los Indicadores de Gestión para las siguientes oficinas:

* Unidad de Seguridad Informática.
* Unidad de Apoyo Administrativo.
* Subproceso de Normas y Estándares.
* Subproceso de Sistemas Administrativos.
* Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales.
* Unidad de Arquitectura.
* Subproceso de Gestión del Servicio.
* Subproceso de Base Tecnológica.
* Subproceso de Telemática.
* Unidad de Monitoreo.
* Unidad de Inteligencia.
* Unidad de Compras.

1. En el acuerdo de la sesión 27-2021 celebrada el 8 de abril del 2021, artículo XLIV, se extrae del punto 1 que la DTIC presenta una situación actual compleja ante la creciente demanda de servicios y las limitaciones de recurso humano para atenderlas, por lo tanto, la DTIC solicita la priorización de proyectos, así como la priorización en la atención de las mejoras e incidencias en los sistemas existentes, de forma tal que se pueda atender bajo un mecanismo de priorización institucional las necesidades de las áreas usuarias. El tema de la carga de trabajo en la DTIC es medular; sin embargo, para poder analizar adecuadamente la carga de trabajo de la DTIC se debe cumplir el requisito establecido en el ítem "2.)"de la tabla 5 del presente informe. Asimismo, para poder medir cargas de trabajo la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones deben de contar con un sistema de indicadores de rendimiento ya establecidos y realizar una recopilación histórica de por lo menos un periodo de seis meses. Adicionalmente, la estructura de DTIC debe estar implementada como se acordó en el rediseño elaborado por la Dirección de Planificación en el 2018.
2. **Recomendaciones**

**Al Consejo Superior:**

* Aprobar el presente informe de seguimiento al acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II, según el grado de cumplimiento detallado en el apartado 5 de este informe.
* Aprobar la implementación de la Matriz de Indicadores para la Dirección de Tecnología de la Información, con base en el acuerdo tomado en sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II.

**A la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones:**

* Una vez aprobado por el Consejo Superior la batería de Indicadores de Gestión la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones tendrá que implementarlos, automatizarlos y ejecutarlos en todos sus Subprocesos, lo cual servirá de insumo para la rendición de cuentas e informes a la Jerarquía Institucional, así como al seguimiento mensual de los mismos, para detectar cualquier desviación que se pueda estar presentando.
* Analizar al menos anualmente en el Comité Gerencial de Tecnología de la Información el comportamiento de los Indicadores de Gestión, con la finalidad de dar a conocer la carga de trabajo de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones.
* Se recomienda a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones volver a la estructura organizacional aprobada por el Conejo Superior en la sesión 110-18 celebrada el 19 de diciembre del 2018, artículo II, una vez que el estado de emergencia producto del Covid-19 haya finalizado; no obstante, en adelante cualquier transferencia de puestos de su ubicación original a otra dentro de la estructura de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, necesariamente debe basarse en los resultados que evidencie la matriz de indicadores de gestión oficial de cada una de las dependencias involucradas en la transferencia de personal, incluso dentro del contexto del acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión número 39-2020 celebrada el 21 de abril de 2020, artículo XXV.
* Se recomienda a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones aplicar la metodología de evaluación por Resultados de acuerdo con su competencia, una vez que la batería de indicadores de gestión esté debidamente implementada, esto en concordancia con lo aprobado en sesión 11-2022 celebrada el 08 de febrero de 2022, artículo V, donde se tiene por rendido el Informe No. 1387-PLA-EV-2021 de la Dirección de Planificación, relacionado con “*la propuesta metodológica de Evaluación por Resultados, para medir el cumplimiento de los objetivos de distintos órganos u oficinas institucionales, de manera se constituya en una herramienta oficial para el desarrollo de estas evaluaciones a nivel institucional".*

**A la Dirección de Planificación**

**Subproceso de Evaluación de la Dirección de Planificación:**

* Se recomienda al término de un año, realizar un seguimiento por parte de la Dirección de Planificación, con el fin de verificar los resultados obtenidos con la implementación de matriz de indicadores, con la finalidad de validarlos y si fuera necesario realizar ajustes a ellos conforme los insumos que brinde la Dirección de Tecnología de la Información.

|  |  |
| --- | --- |
| **Realizado por:** | Licenciado Andrey Mauricio Rojas Monge, Profesional 2, Unidad de Evaluación Estratégica.  Licenciado Rodolfo González Fernández, Profesional 2, Unidad de Evaluación Operativa. |
| **Revisado por:** | Licenciada Melissa Mesén Trejos, Coordinadora 3 Unidad Estratégica.  Inga. Elena Gabriela Picado González, Jefa a.i. Subproceso de Evaluación. |
| **Aprobado por:** | Licda. Nacira Valverde Bermúdez, Directora a.i. de Planificación |

1. **Anexos**

-0-

**Anexo A**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tabla # A-1**  **DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DEL PERSONAL DESIGNADO AL PROCESO DE INFRAESTRUCTURA Y A LA UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA, SEGÚN DEPENDENCIA INTERNA, CLASE, CANTIDAD Y CONDICIÓN DE CADA PUESTO AL 14/12/2020.**  **( Abreviaturas utilizadas: O = puesto ordinario; P o PCGSyS = permiso con goce de salario y sustitución )** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Dependencia Interna** | | | Subdirector(a) general | Jefe(a) administrativo(a) 4 | Coordinador(a) unidad 4 | Profesional en informática 2 | | Profesional en informática 1 | | Profesional 1 | Técnico(a) en normalización de formatos jurídicos | Técnica(o) especializada(o) 5 | | Técnica(o) supernumeraria(o) | | Auxiliar administrativo(a) | **Total de Puestos Ordinarios** | **Total de PCGSyS** |
| **O** | **O** | **O** | **O** | **P** | **O** | **P** | **O** | **O** | **O** | **P** | **O** | **P** | **O** |
| **Total:** | | | **1** | **3** | **19** | **35** | **1** | **49** | **3** | **1** | **3** | **71** | **21** | **8** | **2** | **3** | **193** | **27** |
| Proceso de Infraestructura: | | | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Subproceso de la Base Tecnológica: | |  | 1 | 3 | 9 |  | 7 |  |  |  |  |  |  |  |  | 20 |  |
|  |  | Subproceso de la Base Tecnológica / Unidad Base de Datos: |  |  | 1 | 3 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  | 6 |  |
|  |  | Subproceso de la Base Tecnológica / Unidad de Servidores: |  |  | 1 | 3 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  | 6 |  |
|  |  | Subproceso de la Base Tecnológica / Unidad de Aplicaciones: |  |  | 1 | 3 |  | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  | 7 |  |
|  | Subproceso Telemática: | |  | 1 | 3 | 5 | 1 | 4 |  | 1 |  | 7 | 3 |  |  |  | 21 | 4 |
|  |  | Subproceso Telemática / Unidad Comunicaciones, Multimedia y Video Conferencia: |  |  | 1 |  |  | 1 |  | 1 |  | 7 | 3 |  |  |  | 10 | 3 |
|  |  | Subproceso Telemática / Unidad Administración LAN: |  |  | 1 | 3 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  | 6 |  |
|  |  | Subproceso Telemática / Unidad Administración WAN y Voz: |  |  | 1 | 2 | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | 4 | 1 |
|  | Subproceso Gestión del Servicio: | |  | 1 | 10 | 14 |  | 35 | 3 |  | 3 | 64 | 18 | 8 | 2 | 3 | 138 | 23 |
|  |  | Subproceso Gestión del Servicio / Unidad de Implantación: |  |  | 1 |  |  | 2 |  |  | 3 | 8 | 2 |  |  |  | 14 | 2 |
|  |  | Subproceso Gestión del Servicio / Unidad General del Servicio: |  |  | 1 |  |  | 1 | 2 |  |  | 3 | 3 |  |  | 3 | 8 | 5 |
|  |  | Subproceso Gestión del Servicio / Unidad Regional San José: |  |  | 1 | 3 |  | 7 |  |  |  | 22 | 3 |  |  |  | 33 | 3 |
|  |  | Subproceso Gestión del Servicio / Unidad Regional de Heredia: |  |  | 1 | 1 |  | 4 |  |  |  | 4 | 2 |  |  |  | 10 | 2 |
|  |  | Subproceso Gestión del Servicio / Unidad Regional de Cartago: |  |  | 1 | 1 |  | 2 |  |  |  | 4 | 1 | 2 |  |  | 10 | 1 |
|  |  | Subproceso Gestión del Servicio / Unidad Regional Alajuela: |  |  | 1 | 3 |  | 4 |  |  |  | 7 | 2 | 3 | 1 |  | 18 | 3 |
|  |  | Subproceso Gestión del Servicio / Unidad Regional Limón: |  |  | 1 | 1 |  | 3 |  |  |  | 6 | 1 | 2 |  |  | 13 | 1 |
|  |  | Subproceso Gestión del Servicio / Unidad Regional Puntarenas: |  |  | 1 | 1 |  | 3 |  |  |  | 2 | 2 |  |  |  | 7 | 2 |
|  |  | Subproceso Gestión del Servicio / Unidad Regional Zona Sur: |  |  | 1 | 1 |  | 4 | 1 |  |  | 2 | 1 | 1 | 1 |  | 9 | 3 |
|  |  | Subproceso Gestión del Servicio / Unidad Regional Guanacaste: |  |  | 1 | 2 |  | 5 |  |  |  | 6 | 1 |  |  |  | 14 | 1 |
|  | Unidad Monitoreo de las Operaciones: | |  |  | 1 |  |  | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |
|  | Unidad Gestión de Compras y Licenciamiento: | |  |  | 1 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |  |
| Unidad de Seguridad Informática: | | |  |  | 1 | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |
| **Fuente:** Elaboración propia, a partir de los datos incluidos en el archivo “*La lista de personal que compone cada uno de los Procesos*”, remitido por la DTIC mediante correo electrónico del 14 de diciembre de 2020. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tabla # A-2**  **PERCEPCIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES ESTABLECIDAS AL PROCESO DE INFRAESTRUCTURA, A CADA UNA DE SUS DEPENDENCIAS SUBORDINADAS Y A LA UNIDAD DE SEGURIDAD INFORMÁTICA, POR PARTE DEL PERSONAL QUE LAS INTEGRA, ENCUESTADO EN DICIEMBRE DE 2020.**  **(FP: Función principal de la dependencia)** | | | | | | | |
| **Dependencia / Función Principal** | | | **Personas**  **Encuestadas** | **Grado de Cumplimiento** | | | |
| **Sí** | **No** | **Parcial** | **No Aplica** |
| **Total:** | | | **160** | **1042** | **12** | **5** | **280** |
| **Proceso de Infraestructura:** | | | **1** | **1** | **0** | **0** | **0** |
|  |  | •FP: "*. . . la efectiva administración de la infraestructura tecnología del Poder Judicial, para asegurar la disponibilidad, continuidad y seguridad de los servicios tecnológicos institucionales.*" | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
|  | **Subproceso de la Base Tecnológica:** | | **20** | **100** | **0** | **0** | **0** |
|  |  | •FP: "*Administrar la infraestructura tecnológica institucional a nivel de servidores y bases de datos.*" | 20 | 20 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Administración efectiva de la infraestructura tecnológica (servidores, bases de datos, etc.). | 20 | 20 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Restablecimiento y normalización del servicio tecnológico. | 20 | 20 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Brindar criterio técnico sobre solicitudes relacionadas a carteles y ofertas. | 20 | 20 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Entre otras labores propias relacionadas con el objetivo principal de este subproceso. | 20 | 20 | 0 | 0 | 0 |
|  | **Subproceso Gestión del Servicio:** | | **101** | **652** | **12** | **0** | **245** |
|  |  | •FP: “*Brindar servicios de soporte técnico, capacitación, administración de infraestructura y sistemas regionales, enfocados en la atención a las personas usuarias.*” | 101 | 96 | 0 | 0 | 5 |
|  |  | •La gestión del servicio puede definirse como un conjunto de capacidades de la organización, para brindar atención a las personas usuarias mediante un servicio especializado de atención. | 101 | 98 | 1 | 0 | 2 |
|  |  | •Tendrá dentro de sus funciones lo referentes a las unidades informáticas regionales. | 101 | 62 | 0 | 0 | 39 |
|  |  | •Control de compras y licenciamiento institucional. | 101 | 44 | 1 | 0 | 56 |
|  |  | •Implantaciones de otros sistemas informáticos. | 101 | 82 | 0 | 0 | 19 |
|  |  | •La Dirección de Tecnología de Información está realizando esfuerzos para incorporar dentro de su filosofía de servicio lo que es ITIL, lo que se puede definir muy ampliamente como una colección de “buenas prácticas”, enfocadas en el mejoramiento de la calidad del servicio que se entrega desde el punto de vista de la empresa y la opinión del cliente por el servicio que recibe. | 101 | 98 | 0 | 0 | 3 |
|  |  | •En cuanto a las funciones de la persona coordinadora general del servicio, es que será la contraparte de la empresa tercerizada para atender los servicios de Soporte en Sitio (Nivel 0). . . Es decir, es un puesto de enlace para la empresa que brinde este servicio, además deberá velar por el cumplimiento de los acuerdos, asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio y calidad, además de asegurar de aplicar los procesos de ITIL y COBIT relacionados a este nivel, para asegurar mayor efectividad de los servicios tecnológicos. | 101 | 52 | 0 | 0 | 49 |
|  |  | • . . . en virtud de fortalecer las oficinas regionales, se considera conveniente la asignación de un puesto de coordinación por al menos cada una de las provincias, exceptuando la del primer y segundo circuito judicial de la zona sur y el circuito judicial de Puntarenas, en virtud de las distancias del territorio.  De esta manera, la coordinación y relación que se mantendrá con las oficinas regionales, será la misma que rige hoy en día, siendo que los permisos, asistencia y vacaciones continúan con control cruzados, con el apoyo de las Administraciones Regionales; y los Coordinadores o Coordinadoras Regionales verán temas con el personal de la zona a su cargo y comunicarán lo correspondiente a la Administración Regional o bien a la Jefatura del Subproceso de Gestión del Servicio, según sea el caso. Sin embargo, las plazas de Coordinadores o Coordinadoras Regionales estarán adscritos al Subproceso de Gestión del Servicio de la Dirección de Tecnología de la Información en la relación de puestos.  Asimismo, el control de asistencia lo continuará realizando la Administración Regional; y el tema de vacaciones lo aprobará cada Coordinador Regional en coordinación con la DTI, como se realiza hoy en día. | 101 | 72 | 1 | 0 | 28 |
|  |  | •Las figuras de Coordinador o Coordinadora Regional van a tener la responsabilidad de ejecutar funciones de soporte técnico y de coordinación acorde a la estructura establecida en el cuadro anterior ( el cuadro 45 del informe número 671-PLA-2018 del 22 de junio de 2018 ) y según la consolidación de oficinas . . ." | 101 | 48 | 9 | 0 | 44 |
|  | **Subproceso Telemática:** | | **25** | **189** | **0** | **0** | **11** |
|  |  | •FP: "*Administrar la transmisión de datos y voz.*" | 25 | 25 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Analizar, diseñar e implementar arquitectura de red. | 25 | 25 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Evitar la intrusión y ataques a las redes y servicios. | 25 | 18 | 0 | 0 | 7 |
|  |  | •Investigar y aplicar criterio técnico en redes. | 25 | 24 | 0 | 0 | 1 |
|  |  | •Planificar y ejecutar proyectos relacionados a redes, según los estándares establecidos en coordinación por el Subproceso de Normas y Estándares TI. | 25 | 24 | 0 | 0 | 1 |
|  |  | •Restablecer el servicio tecnológico. | 25 | 25 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Asegurar la disponibilidad y capacidad de la infraestructura de red. | 25 | 24 | 0 | 0 | 1 |
|  |  | •Confeccionar, verificar, aclarar, valorar, resolver recursos y recibir objetos contractuales de equipos de redes. | 25 | 24 | 0 | 0 | 1 |
|  | **Unidad Compras y Licenciamiento:** | | **5** | **0** | **0** | **5** | **0** |
|  |  | •FP: "*Es responsable de la gestión de compras y licenciamiento a nivel institucional, de acuerdo a las necesidades institucionales por parte de los ámbitos administrativo, jurisdiccional y auxiliar de justicia.*" | 5 | 0 | 0 | 5 | 0 |
|  | **Unidad Monitoreo de las Operaciones de Infraestructura:** | | **4** | **56** | **0** | **0** | **20** |
|  |  | •FP: "*Es responsable de monitorear proactivamente las redes e infraestructura en función de alarmas o condiciones que requieran atención especial para evitar impacto en el rendimiento de las redes, infraestructura y servicios tecnológicos.*" | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Controlar que todo equipo activo esté incluido en las herramientas de gestión. | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Dar seguimiento de solicitudes de servicio o reportes de monitoreo solicitadas. | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Analizar de tráfico y anchos de banda. | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Monitorear la salud de los equipos de toda la infraestructura de comunicaciones. | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Analizar la funcionalidad de controles existentes para mitigar los riesgos. | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
|  |  | •Gestionar el centro de datos. | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
|  |  | •Registrar y monitorizar cada incidencia. | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Dar seguimiento del proceso de escalado. | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Identificar problemas potenciales que incidan en el rendimiento de la infraestructura y red institucional, para asegurar de manera proactiva la ocurrencia de un evento o incidente que impacte negativamente los servicios tecnológicos. | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Planificar y ejecutar proyectos relacionados con la función principal, según los estándares establecidos por el Subproceso de Normas y Estándares TI. | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Gestionar los cambios solicitados por los usuarios mediante peticiones de servicio en colaboración. | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Definir una base de datos de conocimiento con los problemas conocidos. | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
|  |  | •Programar tareas, que gestiona los trabajos rutinarios. | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Coordinar los proyectos de consolidación a gran escala, ya que requieren del despliegue de una infraestructura independiente. | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
|  |  | •Definir los procedimientos para control de cambios o actualización de la información. | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Revisar y mejorar de forma periódica la infraestructura física a nivel nacional (cuartos de comunicaciones). | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Realizar giras preventivas para inspeccionar instalaciones físicas. | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Capacitar y estudiar nuevas tendencias en cableado estructurado. | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
|  | **Unidad Seguridad Informática:** | | **4** | **44** | **0** | **0** | **4** |
|  |  | •FP: "*Asegurar la seguridad de la información y de las tecnologías informáticas. Responsable del monitoreo, identificación y resolución de incidentes que afectan la seguridad de la información.*" | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Investigar nuevas tendencias y noticias de seguridad informática. | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Análisis de tráfico y anchos de banda; evaluación por parte de la o del profesional que permita prevenir incidentes y mal uso de los recursos (actualmente solo se realiza contra incidente o problema). | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Aplicar y configurar políticas de seguridad en equipos (router, firewall perimetrales, switches y enlaces inalámbricos). | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
|  |  | •Analizar vulnerabilidades de los equipos de toda la infraestructura de comunicaciones (actualmente es parcial, mínimo solo sobre equipos críticos). | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Analizar los “logs” de los equipos de comunicación (hoy solo se hace contra incidente o problema). | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Elaborar normas y procedimientos en seguridad informática. | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Planificar y ejecutar proyectos relacionados con la función principal, según los estándares establecidos por el Subproceso de Normas y Estándares TI. | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Prácticas y verificaciones en ambiente de pruebas antes de realizar implementaciones. | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Realizar el seguimiento, ejecución, cumplimiento, control y respuesta de los informes de auditoría. | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Probar la penetración a equipos de comunicaciones. | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
|  |  | •Seguimiento del SGSI, (Sistema de Gestión de la Seguridad Integral). | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| **Fuente:** Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal del Proceso de Infraestructura, sus dependencias subordinadas y de la Unidad de Seguridad Informática en diciembre de 2020. | | | | | | | |

**Anexo B**

Respuestas del personal de la DTIC que aplicó el cuestionario web en diciembre de 2020, remitidas por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, en atención al oficio número 1934-PLA-EV-2020 del 27 de noviembre de 2020 de la Dirección de Planificación.

(…)

Oficio número 2090-DTI-2020 del 27 de octubre de 2020, mediante el cual la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones da respuesta al punto “***1.***”, inciso “*e.*”, de la información solicitada por la Dirección de Planificación en el oficio número 1633-PLA-EV-2020 del 21 de octubre de 2020, conocido por el Consejo Superior en su sesión número 104-2020 celebrada el 29 de octubre de 2020, artículo XXV.

(…)

Oficio número 2455-DTI-2020 del 14 de diciembre de 2020, mediante el cual la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones remite la información solicitada por la Dirección de Planificación en el oficio número 1633-PLA-EV-2020 del 21 de octubre de 2020, conocido por el Consejo Superior en su sesión número 104-2020 celebrada el 29 de octubre de 2020, artículo XXV.

(…)

Oficio número PJ-DGH-SAP-471-2020 del 18 de diciembre de 2020, mediante el cual la Dirección de Gestión Humana remite la información solicitada por la Dirección de Planificación en el oficio número 1633-PLA-EV-2020 del 21 de octubre de 2020, conocido por el Consejo Superior en su sesión número 104-2020 celebrada el 29 de octubre de 2020, artículo XXV.

(…)

Oficio número 105-DTI-2021 del 18 de enero del 2021, remitido por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, para ser adicionado al oficio número 2455-DTI-2020 del 14 de diciembre de 2020.

(…)

Minuta definitiva número 245-PLA-EV-MNTA-2021, correspondiente a la capacitación brindada sobre creación de indicadores de gestión al personal responsable de la DTIC.

(…)

Oficio número 486-DTI-2021 del 16 de marzo de 2021, mediante el cual la máster Kattia Morales Navarro, Directora General de la DTIC, solicita plazo a la Dirección de Planificación para atender el punto “***1.***”, inciso ”*a.*” del oficio número 1633-PLA-EV-2020 del 21 de octubre de 2020, conocido por el Consejo Superior en su sesión número 104-2020 celebrada el 29 de octubre de 2020, artículo XXV.

(…)

Minuta preliminar número 265-PLA-EV-MNTA-2021, enviada en consulta el 23 de marzo de 2021 al personal del Proceso de Infraestructura de la DTIC, participante en la reunión de trabajo celebrada el 22 de marzo de 2021 mediante la plataforma de comunicación *MS Teams*, en la que se expusieron los resultados obtenidos del seguimiento realizado al Proceso de Infraestructura de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, dentro del marco de atención del acuerdo tomado por el Consejo Superior en su sesión N° 110-18, artículo II.

(…) (…)

Catálogo de Indicadores, presentados por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones mediante correo electrónico del 5 de mayo del 2021, ante la Dirección de Planificación.

(…)

Catálogo de Indicadores de Gestión, formalizados por el Subproceso de Modernización Institucional de la Dirección de Planificación, actualizado abril 2022

(…)

Minuta número 53-PLA-EV-MNTA-2022, versión definitiva, con los resultados de la consulta técnica realizada al máster Allan Pow Hing Cordero, respecto del cambio en el contenido de la función principal de la Unidad de Compras y Licenciamiento, propuesto por su personal integrante.

(…)

**Anexo C**

|  |  |
| --- | --- |
| Entrevistas realizadas a los colaboradores del Proceso de Sistemas | (…) (…) |
| Entrevista con el Coordinador de la Unidad de Inteligencia de la Información | (…) |
| Entrevista con el Coordinador de la Unidad de Arquitectura de Sistemas | (…) |
| Entrevista con la Jefatura del Subproceso de Sistemas Administrativos | (…) |
| Entrevista con la Coordinadora de la Unidad de Apoyo | (…) |
| Entrevista con la Jefatura del Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales | (…) |
| Entrevista con la Jefatura del Subproceso de Normas y Estándares | (…) |

**Anexo D**

Oficio 340-DTI-2022 de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

(…)

**Anexo E**

Remisión de dudas y observaciones realizadas al catálogo de indicadores de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

(…)

- 0 –

Posteriormente, la máster Kattia Morales Navarro, Directora de Tecnología de la Información, en oficio Nº 1207-DTI-2022 del 13 de mayo de 2022, informó lo siguiente:

“Mediante oficio 374-PLA-EV-2022, la Dirección de Planificación presenta el seguimiento realizado al proceso de implementación de la nueva estructura de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones. Indica esta oficina haber tomado en cuenta las observaciones que esta Dirección ha hecho respecto al tema mediante los oficios 340-DTI-2022, en el que se hacen observaciones de fondo al estudio y 2455-DTI-2020, en el cual se hacen otros aportes importantes como es el caso de una propuesta de ampliación de funciones y responsabilidades de la DTIC y la composición a ese momento de los distintos procesos de esta dependencia, documento que se realiza como complemento al informe de estructura aprobado, ya que las funciones dadas a los procesos, subprocesos y unidades no cubren todas las competencias de cada uno de los ámbitos, dejando vacíos operacionales importantes. Si los procesos, subprocesos y unidades se limitan a realizar las funciones descritas únicamente en el 671-PLA-2018, quedarían gran cantidad de funciones sin realizar por parte de la DTI, por lo que es importante que las funciones asignadas a las áreas sean complementadas con lo indicado en el informe 2455-DTI-2020, el cual recoge el criterio técnico de esta Dirección.

Esta oficina considera que el estudio presentado por la Dirección de Planificación es un seguimiento a los acuerdos del Consejo Superior y no entra a evaluar la efectividad de la estructura y la cantidad de personal asignado a cada una de las áreas, esto a pesar de que la estructura tiene desde enero del 2019 de estar operando y en la dirección se cuenta con información sobre cada uno de los procesos y cargas de trabajo desde que se inició con la nueva estructura, por lo que este informe no incorpora los aportes que se han hecho y por el contrario recomienda a la DTIC *volver a la estructura organizacional aprobada por el Consejo Superior en la sesión 110-18 celebrada el 19 de diciembre del 2018, artículo I.* Recomendación que si da sin una valoración objetiva de los movimientos de personal que la DTI ha tenido que realizar para poder hacer frente a la carga institucional y sin medir el **riesgo** que representa para la institución el regresar a la composición recomendada hace 4 años.

El presente oficio no busca redundar en los aportes que ya se han esbozado en los oficios anteriores, sino que busca resumir los argumentos por los que la DTIC realiza la petitoria que se hará como cierre del mismo.

La estructura a que se hace referencia fue propuesta mediante el oficio 671-PLA-2018 presentado a mediados del año 2018, con la información que se pudo recolectar al momento, trabajo que inició en agosto del año 2016 y que correspondía a la realidad de ese año y del 2017 y que estaba incompleta como bien se hizo ver durante el proceso. Estamos entonces en presencia de una propuesta que data de 5 años atrás.

Volver a esa propuesta implicaría ignorar no solo los esfuerzos que ha hecho la DTIC para ajustarse de la mejor forma posible a las necesidades institucionales, sino además los distintos eventos que han ocurrido en estos cinco años, entre los que cabe destacar, cambios en la visión estratégica institucional, cambios en distintas legislaciones (códigos procesales, contratación administrativa, leyes de finanzas y de empleo público), cambios en los marcos de trabajo como son las buenas prácticas que se busca implementar a nivel de DTIC (COBIT, ITIL, SGSI y TOGAF), cambios en los marcos que el país obliga a cumplir en materia de tecnología y que pasaron de ser promulgados por la CGR a ser emitidos por el MICITT, cambios institucionales como es el caso de la creación de la JUNAFO, cambios en la tecnología que utiliza la institución y cambios en las cargas de trabajo que debe soportar la DTIC.

Al fin y al cabo, según la definición del académico Henry Mintzberg (1984), “*una estructura organizacional es el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de las mismas”.*  En otras palabras, “*la estructura organizacional es un sistema de responsabilidades y roles dispuesto intencionalmente para que cada uno de los integrantes entienda y asuma su papel, de manera que todos trabajen armónicamente con el mayor rendimiento posible y en pos de las metas fijadas en la planificación*.” (Consultado de <https://www.gestiopolis.com/la-estructura-organizacional/>)

Eso significa que, como sistema, la estructura organizacional debe evolucionar y ser flexible para adaptarse a las demandas y objetivos actuales, realidad que la recomendación de la Dirección de Planificación pondría en riesgo.

Por otro lado, si bien la estructura que se propuso tiene grandes aciertos también se conocía que tenía falencias. En su momento se dijo que se realizarían evaluaciones cada dos años con la finalidad de realizar los ajustes necesarios a la misma con base la evolución de la situación, es decir, a este momento ya la estructura debió ser ajustada en al menos dos oportunidades y no se ha hecho, sin embargo, la Dirección de Planificación propone volver 5 años atrás, sin que medie una evaluación de la situación anterior, y peor aún basadas en la recolección de datos de la DTI del año 2020, los cuales se consideran muy desactualizados.

El estudio que hace la Dirección de Planificación menciona variaciones en la distribución del personal, **que no es lo mismo que hacer una variación a la estructura, la cual permanece tal cual fue aprobada por el Consejo Superior**.

En su análisis la Dirección de Planificación debió detectar lo que hemos tenido que hacer para soportar las cargas de trabajo y las necesidades institucionales vitales para el funcionamiento institucional, como lo es el caso de compras en materia tecnológica, donde hemos tenido que solicitar permisos con goce de salario y mover personal dentro de la estructura aprobada para reforzar áreas vitales en el funcionamiento y operación de la Dirección, **por lo que no se ha modificado la estructura propuesta.**

Se ha tenido que hacer un documento paralelo a las funciones dadas por la estructura propuesta en el informe 671-PLA-18, ya que muchas responsabilidades y funciones de la DTI no quedaron asignadas a ninguna área, de igual forma se realizó una modificación vital de funcionamiento que corresponde a la **Unidad de Seguridad,** ya que por control interno y normas técnicas del Ministerio de Ciencia y Tecnología**, la Unidad de Seguridad no puede auditar la plataforma de seguridad y a la vez aplicar o encargarse de la plataforma de seguridad institucional**, ambas funciones dadas a la Unidad de Seguridad en el 671-PLA-2018, que de mantener o volver a la recomendación, seriamos sujetos de cuestionamiento ante la Auditoria Judicial y ante las auditorias externas y controles establecidos por el MICIT.

Al respecto, es importante acotar que desde la propuesta inicial se tenía la visión de que el personal permanente de la DTIC debía dedicarse a labores de sostenibilidad de la plataforma, los servicios y los sistemas con que ya contaba la institución, mientras que los proyectos debían atenderse con personal que se proporcionaría en forma adicional mediante plazas extraordinarias o permisos con goce de salario.

Como es de conocimiento, este aspecto de la propuesta no se ha podido cumplir en su totalidad, por lo que la DTIC se ha visto en la necesidad de hacer ajustes en la distribución de su personal en el Proceso de Sistemas, con la finalidad de salir avante de la mejor forma posible con lo que la institución requiere y dadas las circunstancias en las que se desenvuelve hoy en día el Poder Judicial, no hacerlo así significa impedir que la Dirección de Tecnología contribuya con la generación de valor institucional.

Se considera, y se ha mencionado en otras ocasiones, que la elasticidad de los requerimientos y necesidades de la institución imponen también la necesidad de que se realicen reacomodos del personal para responder a estos cambios. En este sentido es importante acotar que se cuenta con personal muy calificado y con criterio para definir los ajustes que se realizan, tanto a nivel gerencial como a nivel de mandos medios, sin embargo, la Dirección de Planificación no considera de recibo estos criterios.

Preocupa que un porcentaje significativo de solicitudes (que supera el 15%) no pueden ser atendidas durante el año por lo que deben acumularse para el siguiente, situación que se ha presentado en forma repetitiva en los últimos años, lo que ha obligado a implementar metodologías de priorización de proyectos y mejoras. Esta situación afecta a las distintas dependencias de la institución que se ven obligadas a decidir cuáles de sus necesidades deben ser atendidas con los pocos recursos que la DTIC les puede destinar y cuáles deberán esperar por tiempo indefinido.

Esta Dirección es del criterio de que, **el esquema jerárquico de relaciones y comunicación aprobados por el Consejo Superior no se ha roto, lo que ha habido son cambios internos en la cantidad de personal y en las habilidades de cada uno para cumplir con los objetivos estratégicos institucionales** y lejos de volver atrás al esquema propuesto con base en una realidad de hace 5 años, se deben valorar los cambios que se requieren para que la DTIC pueda atender en tiempo y forma los requerimientos que la institución tiene. Al respecto se han incluido propuestas y observaciones a la estructura que serían de mucha ayuda y que no han sido considerados así por la Dirección de Planificación. Se citan a continuación algunos ejemplos:

1. La Unidad de Arquitectura es uno de los grandes aciertos de la estructura que se propuso. Esta unidad es la encargada de velar por la correcta articulación entre los distintos servicios y sistemas de la institución, sin embargo, deja un vacío muy grande ya que se definió únicamente para el Proceso de Sistemas cuando la Arquitectura de una solución involucra tanto temas de desarrollo de sistemas como temas de la infraestructura necesaria para su funcionamiento. Los profesionales que se asignaron tienen un grado muy alto de especialización, pero en desarrollo de sistemas por lo que, para poder incluir en el ámbito de acción de la Unidad de Arquitectura el tema de la infraestructura se tendría que reforzar con personal con un grado de especialización similar en esos temas.
2. La Unidad de Inteligencia de la Información se dedica al procesamiento y extracción de información para la toma de decisiones a partir de la información que se incluye en los sistemas, pero además debe apoyar en la evaluación e implementación de la tecnología de inteligencia artificial en la institución. Dada la limitación de recurso, esta última función no se ha podido atender como la institución requiere. El potencial de la tecnología de inteligencia artificial para la institución es enorme y ha sido analizado en distintos foros. Este potencial se está perdiendo debido a las limitaciones que enfrenta esta unidad. Lejos de volver atrás, se requiere que se busque la forma de reforzar la unidad para que permita el aprovechamiento de la inteligencia artificial en la institución.
3. La Unidad de Seguridad Informática realiza una labor encomiable, sin embargo, por más esfuerzo que realicen el personal asignado resulta insuficiente para velar por la seguridad de una institución y una plataforma tan grandes y complejas, además considera esta Dirección que por el rol estratégico que cumple esta Unidad, se debe subir de categoría y considerarse un Subproceso.
4. El Subproceso de Normas y Estándares quedó adscrito al Proceso de Sistemas cuando su labor cobija a toda la DTIC. Se sugiere además que se cambie el nombre a Subproceso de Gobierno y Control de las Tecnologías, nombre que a juicio de esta Dirección corresponde de mejor forma con la función que cumple. En la propuesta original se contempló incorporar este subproceso en el Proceso de Sistemas como forma de evaluar si funcionaba bien y en dado caso, en la siguiente evaluación se rectificaría la situación. Pero esto no ha ocurrido en al menos dos períodos de dos años.
5. La Unidad de Compras ha tenido que ser reforzada para poder atender la carga de las compras institucionales, **caso contrario entra en riesgo la ejecución presupuestaria, de volver a la estructura original y dejar solo 4 personas en esta unidad, la ejecución presupuestaria en materia tecnológica y por ende la institucional, se vería afectada por la incapacidad humana de atender todos los procesos de contratación.**

Adicionalmente, se considera que reorganizar los modelos de trabajo y las personas que los desarrollan, está establecido dentro de las tareas típicas del puesto de Director de TI (puede consultarse el manual descriptivo de puestos), donde se observa que:

* Planificar, organizar, dirigir, supervisar, controlar y ejecutar las labores estratégicas gerenciales, profesionales, técnicas y administrativas de la Dirección de Tecnología de Información alineadas a los requerimientos institucionales.
* Asignar, orientar y supervisar las labores encomendadas a sus colaboradores, velando porque las mismas se desarrollen en apego a los principios técnicos de su campo de actividad y a las necesidades de los usuarios.
* Emprender, proponer e implantar, dentro del marco que señala la Ley y las disposiciones de la Corte, los cambios organizacionales, las políticas, objetivos y programas de trabajo relativos al funcionamiento de la Dirección a su cargo.

De igual forma se indica que, la Dirección de Planificación centra su recomendación en la necesidad de contar con los indicadores, los cuales, por distintas razones atribuibles a ambas direcciones, no se han formalizado. **Sin embargo, esta Dirección sí cuenta con mediciones que dejan ver las cargas de trabajo de cada dependencia de la DTI durante estos años.** Si a esto se suma que a la hora de definir la estructura hace 5 años, no se tenían mediciones completas, se puede ver que dicha estructura debe adecuarse para satisfacer las necesidades institucionales.

Se reitera que a pesar de que los indicadores no han sido aprobados, **la DTI si cuenta con la información para realizar este análisis de cargas y para justificar las razones de los movimientos que se han tenido que realizar a lo interno para atender los procesos y la carga de trabajo institucional, por lo que regresar exactamente a la propuesta del 2018 impactaría en la consecución de los objetivos en materia tecnológica que tiene el Poder Judicial.**

Considera esta Dirección que estos movimientos se pudieron revisar por parte de la Dirección de Planificación, y en este informe aprobar o desaprobar con criterio técnico y no solamente imponer una cantidad de personas a la estructura que no logra satisfacer la demanda institucional, **lo que pondría en riesgo la ejecución presupuestaria y la prestación del servicio que brinda la Dirección de TI.**

**PETITORIA 1:**

Se solicita al Consejo Superior que el informe de la Dirección de Planificación por no contar con criterio técnico actualizado, ni análisis de la situación actual; sea devuelto para que se actualice con la realidad actual la información en la cual basan sus recomendaciones, se analice el fondo los cambios aplicados por la DTI en la distribución de personal, así como la ampliación en las funciones de cada proceso, subproceso y unidad. Asimismo, se analice la demanda de servicios, misma que se encuentra documentada, para que de este modo se incorporen las mejoras necesarias a la estructura aprobada en el 2018, de manera que permitan a esta Dirección continuar operando de la mejor forma y así en lugar de retroceder sin criterio técnico que fundamente esta decisión, se busque la forma de avanzar en la dirección que la institución necesita.

De aprobarse regresar exactamente a la distribución y funciones aprobadas en el oficio 671-PLA-2018, se **estaría asumiendo el riesgo** sobre la operación de la institución en materia tecnológica, donde uno de los procesos afectados sería el proceso de Compras lo que implicaría una subejecución presupuestaria por incapacidad de atender todos los procesos de compras de la DTI.

Se debe recordar que en materia tecnológica 5 años son un mundo de cambios tecnológicos, por lo que no se puede operar en el 2022 con la realidad del 2016 y 2017, ya que el riesgo en la operación tecnológica y su impacto en la prestación del servicio institucional sería inminente.

**PETITORIA 2:**

Se solicita al Consejo Superior facultar a la Dirección de Tecnología, que al igual que las demás direcciones, con criterio técnico pueda realizar los movimientos de personal necesarios que permitan la operación tecnología del Poder Judicial, dado que en este momento la Dirección tiene la responsabilidad, pero no tiene las herramientas ya que se encuentra atada de manos para disponer del personal de la mejor forma y conforme a las prioridades institucionales.

…”

- 0 -

En sesión N° 110-2019 celebrada el 19 de diciembre del 2019, artículo II, literalmente se acordó:

“(…)

En razón que en la sesión N° 70-18 celebrada el 7 de agosto de 2018, artículo XXXVII, este Consejo Superior dispuso dejar en suspenso la aprobación del informe Nº 671-PLA-2018 del 22 de junio de 2018 suscrito por la licenciada Nacira Valverde Bermúdez, Directora interina de Planificación, así como el oficio N° 2414-DTI-2018, remitido por la máster Kattia Morales Navarro, Directora de Tecnología de la Información, relacionado con la nueva estructura organizacional y cargas de trabajo de la Dirección de Tecnología de la Información, hasta tanto se contará con la aprobación del presupuesto del periodo 2019,  a esos efectos, entra este Consejo a conocer lo referente; siendo que una vez analizado el informe N°1524-PLA-2018 de 18 de diciembre de 2018, firmado por la licenciada Valverde Bermúdez, acerca de las solicitudes de proyectos estratégicos remitidos por las diferentes oficinas y  que se proponen ejecutar durante el año 2019, asimismo, en consideración de las manifestaciones expuestas en esta sesión por parte de la máster Roxana Arrieta Meléndez, Directora interina de Gestión Humana, sobre los recursos económicos para hacer frente a dicha estructuración, **se acordó: 1.)** Aprobar el escenario de solución N° 2, en el cual se establece la organización de Tecnología de la Información con plazas ordinarias, consignando el traslado de las 10 plazas de personal técnico supernumerario a las Administraciones Regionales dentro de los próximos 2 años, debiendo cada año ser evaluado el requerimiento de continuidad de plazas por parte de la Dirección de Planificación. **2.)** El Subproceso de Normas y Estándares de Tecnología de la Información deberá definir nuevos indicadores que demuestren el rendimiento de cada Proceso, Subproceso y Unidad, por lo que cuando se encuentren definidos los pondrá en conocimiento de la Dirección de Planificación, quien dará el visto bueno correspondiente, en un plazo de seis meses posterior a la aprobación de ese informe; utilizando como base los resultados mapeados en los diferentes diagramas SIPOC indicados supra. De esta manera, se deberá coordinar con la Dirección de Planificación, para la confección de un formulario estadístico que garantice la medición de resultados, con el fin de que sean base para las evaluaciones futuras. Además, la Dirección de Tecnología procederá con la automatización de este procedimiento partiendo de que será el insumo también para evaluación del Desempeño. **3.)** La Dirección de Planificación realizará seguimientos anuales una vez aprobado la estructura organizacional, hasta verificar que se haya completado su implementación, así como asegurar que cada macroproceso, proceso, subproceso y unidad se encuentren desempeñando las funciones alineadas al objetivo para el cual han sido creadas. Durante el seguimiento la Dirección de Planificación emitirá las recomendaciones pertinentes.  **4.)** Es menester indicar por parte de este Consejo Superior que en cuanto al tema de las posibles recalificaciones y valoraciones de puestos generados por el cambio de estructura aprobada en el presente acuerdo, quedará a criterio de la Dirección de Gestión Humana y la Sección de Análisis de Puestos determinar si es necesario el cambio para alguna de las plazas implicadas, por lo que deberán mediante criterio técnico recomendar lo pertinente, por lo anterior, lo interesados deberán tomar en cuenta que el cambio de estructura no genera derecho alguno ante una posible revaloración. **5.)** La aprobación de la nueva estructura de la Dirección de Tecnología de la Información iniciará a partir del 7 de enero de 2019.

Las Direcciones de Planificación, de Gestión Humana, Ejecutiva, y de Tecnología de la Información, tomarán nota para lo que corresponda.”

-0-

Posteriormente en sesión N° 4-2020 del 16 de enero del 2020, artículo LVIII, en lo conducente, se acordó estar a la espera del informe solicitado en sesión N° 110-18 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II, referente al proceso de seguimiento de la nueva estructura de la Dirección de Tecnología de la Información; el cual tenía como plazo de entrega a más tardar el 30 de junio de 2020.

Por último, en sesión N° 27-2021 del 8 de abril del 2021, artículo XLIV, en lo conducente, se solicitó a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, establecer una propuesta de metodología en cuanto a la prioridad de proyectos, utilizando de referencia el desarrollado por Dirección de Planificación, así como elaborar una valoración de riesgos, con la finalidad de que determinara una posible afectación en la institución en el supuesto de que no fueran realizados de forma oportuna los proyectos asignados a esa Dirección.

**Se acordó: 1)** Tener por rendido el Informe N° 374-PLA-EV-2022 de la Dirección de Planificación, relacionado con los resultados obtenidos del seguimiento realizado al proceso de implementación de la nueva estructura de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, a partir del 07 de enero de 2019. **2)** Tomar nota del seguimiento realizado, en cumplimiento con el acuerdo adoptado por este Consejo en sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II, según el grado de cumplimiento detallado en el apartado 5 de este informe, del cual se extrae que el proceso de implementación de la estructura de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, así como el de la reasignación de puestos, -se completaron-. **b)** Aprobar la implementación de la Matriz de Indicadores para la Dirección de Tecnología de la Información, con base en el acuerdo tomado en sesión número 110-2018 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II. **c)** La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones deberá: **c.1)** Implementar los indicadores de gestión, automatizarlos y ejecutarlos en todos sus Subprocesos, lo cual servirá de insumo para la rendición de cuentas e informes a la Jerarquía Institucional, así como al seguimiento mensual de los mismos. **c.2)** Mantener la estructura organizacional aprobada por el Conejo Superior en sesión 110-18 celebrada el 19 de diciembre de 2018, artículo II, no obstante, la Directora de Tecnología de la Información y comunicaciones podrá redistribuir el personal como lo considere pertinente, según las demandas y objetivos actuales, para la atención efectiva de las necesidades institucionales, respetando siempre que ello no implique una afectación laboral o el uso abusivo del ius variandi. **c.3)** Aplicar la metodología de evaluación por Resultados de acuerdo con su competencia, una vez que la batería de indicadores de gestión esté debidamente implementada, esto en concordancia con lo aprobado en sesión 11-2022 celebrada el 08 de febrero de 2022, artículo V, donde se tiene por rendido el Informe No. 1387-PLA-EV-2021 de la Dirección de Planificación, relacionado con “*la propuesta metodológica de Evaluación por Resultados, para medir el cumplimiento de los objetivos de distintos órganos u oficinas institucionales, de manera se constituya en una herramienta oficial para el desarrollo de estas evaluaciones a nivel institucional".* **d)** Tener por presentado eloficio **1207-DTI-2022, fechado** 13 de mayo de 2022, remitido por la Directora de Tecnología de la Información y Comunicaciones, y en razón del mismo ordenar a la Dirección de Planificación que realice un monitoreo de los indicadores, pasados seis meses desde su implementación, con el fin de establecer si la estructura adoptada por este Consejo en diciembre del 2018 merece algún ajuste, si resulta efectiva para la situación actual de la Dirección de Tecnología de la Información o hay que realizarle algún cambio, estudiando también si las variaciones en la distribución del personal que se han realizado están justificados y motivados en la necesidad operacional y de la efectiva prestación del servicio que se requiere, aunado a si los mismos deben mantenerse. De igual forma, el seguimiento se hará con el fin de determinar si los indicadores se deben validar o si es necesario realizar ajustes conforme los insumos que brinde la Dirección de Tecnología de la Información. **e)** La Dirección de Gestión Humana, en el plazo de un mes contado a partir de la comunicación de este informe rendirá a este Consejo el estudio de la actualización de las funciones de los perfiles competenciales de los puestos de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones. **3)** Comunicar el presente acuerdo a la Comisión Gerencial de Tecnologías de la Información, a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicación, a la Dirección de Planificación, a la Dirección de Gestión Humana y a la Auditoria Judicial.**”**

**Atentamente,**

**Licda. Lisbeth Solís Alvarado**

**Prosecretaria General interina**

Secretaría General de la Corte

Cc: Comisión Gerencial de Tecnologías de la Información

Auditoria Judicial

Dirección de Tecnología de Información y Comunicación

Dirección de Gestión Humana

Diligencias / Refs: (**7421-2015 / 5242, 5518-2022**)

**PT**

Iquesadac