

Dificultad de uso del sitio web del COSEVI: www.csv.go.cr Resumen ejecutivo

El estudio se enfocó en la opción de Trámites en Línea dentro del sitio web www.csv.go.cr con bien lo define su alcance, para lo cual se evaluó la confiabilidad y usabilidad del sitio web del COSEVI para el tema de consultas de usuarios, del mismo se desprende lo siguiente:

- Como resultado positivo destacamos que la Asesoría de Tecnologías de Información (ATI), cuenta con una definición y manual sobre la gobernabilidad de la información dentro del sitio web, cuyo nombre es **Gobierno del portal**. Esta implementación y uso de roles permite que el sitio web se pueda mantener actualizado en relación a la información que se brinda dentro del mismo.
- Dentro de la información del sitio web evaluada por esta auditoría en el menú principal para la pestaña de servicios dentro de esta la opción de tramites en línea, se validó que en el sitio web existen cuatro servicios (Consulta Conductor, Consulta de infracciones de flotilla, Consulta de historial de infracciones, Solicitud de certificación de infracciones) que requieren del registro del correo electrónico personal.
- Si bien es cierto existe un manual de Gobernabilidad del sitio, donde se indica que dentro de la actualización del sitio van a intervenir las diferentes áreas responsables, el sitio web presenta desactualizaciones considerables, evidenciando la falta de controles o proceso donde se puede verificar periódicamente la actualización del mismo.
- Evaluando cada uno de las opciones que presenta el servicio de Trámites en Línea se logró determinar que las opciones correspondientes a:
 - Consulta Conductor
 - Consulta de infracciones de flotilla
 - Consulta de historial de infracciones

Puede ser solventadas en la opción de Consulta de infracciones dejando sin efecto las mencionadas, esto porque los resultados que nos muestra el reporte que se nos brinda contiene todos aquellos detalles que podríamos obtener de forma separada.

- Se logró determinar que se tiene un servicio el cual carece de seguimiento, de acuerdo al formulario e instrucciones presentadas en el servicio se realizaron los siguientes pasos:
 - Se procedió a llenar el formulario respectivo
 - Se firmó con firma digital
 - Se envió a la dirección de correo: direccionelectronica@csv.go.cr

Sin recibir respuesta al trámite esto al día de confeccionar este informe.

Por lo tanto, se concluye lo siguiente:

Se cuenta con un documento formal en donde se explican los conceptos de gobernabilidad de la información y roles para cada una de las áreas involucradas en el proceso de actualización manejo del sitio web

Se carecen de controles de seguimiento para la actualización del sitio web dentro de la opción que se delimita en el alcance de este estudio, mismas que actualmente se encuentra desactualizado y con información que confunde a los usuarios y los induce al error.

Existen al menos cinco links dentro de la opción de servicios que no funcionan adecuadamente e incluso tres de ellos se podrían ver solventados en la opción de Consulta de Infracciones bajo sus diferentes opciones de consultas. Debemos de procurar prevenir lo que podría ser un Riesgo Reputacional.

Al momento de finalizado el presente estudio no se recibió respuesta por parte de los encargados del proceso para Ingresar o Modificar la dirección electrónica, misma que a pesar de que no se necesita queda en el olvido la información a la cual se está visualizando en el enlace.

Las **recomendaciones** correspondientes están dirigidas a la Junta Directiva las cuales se detallan a continuación:

Instruir a la Dirección ejecutiva:

- Hacer el estudio pertinente para justificar la usabilidad de los enlaces que se encuentran en la opción de Servicios específicamente en Trámites en Línea. De igual forma evaluar el uso de la dirección de correo: direccionelectronicavial@csv.go.cr
- Evaluar la opción de registro de la dirección electrónica vial para el acceso a la usabilidad de los servicios que se ofrecen dentro de la opción de Trámites en Línea sea la más adecuada.
- Velar por que sean establecidos los roles y la respectiva periodicidad para la supervisión del sitio web, procurando con esto que la información que dentro del mismo se encuentra este actualizada.