

**INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA FIRMA DE AUDITORIA KPMG  
A LAS ÁREAS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN  
PROVEEDURÍA Y CONTABILIDAD DEL INFOCOOP**

**(Informe de auditoría AI 089-2019 de mayo 2019)**

Página 1

**I. INTRODUCCIÓN**

En Sesión 074 del 18 de junio de 2018 (Ref. JI 208-2018) se adoptó el siguiente acuerdo:

*“Recibido y conocido el oficio de la Dirección Ejecutiva DE 688-2018, suscrito por el señor Gustavo Fernández Quesada, Director Ejecutivo a.i., mediante el cual se remite copia del oficio DES 113-2018, que adjunta informe de seguimiento a la realización de la auditoría forense elaborada por la Firma KPMG, específicamente en cuanto al análisis exhaustivo sobre algunos requerimientos solicitados y que a la fecha de conclusión de la misma no se presentaron.*

**La Junta Interventora de INFOCOOP acuerda instruir a la Auditoría Interna de INFOCOOP para que proceda:**

- 1- A efectuar una investigación formal, con el fin de asentar las responsabilidades correspondientes, con respecto al incumplimiento por parte de las Áreas de Tecnologías de la Información y Comunicación, Proveeduría y de Contabilidad, de la entrega de información requerida por la Firma KPMG para la elaboración de la auditoría forense, en razón que se puso en riesgo el propio trabajo de la Junta Interventora y sus obligaciones con respecto al Consejo de Gobierno.**
- 2- Adicionalmente, profundice específicamente en lo correspondiente a los faltantes que se tienen entre los registros contables y los activos relacionados con equipo de cómputo”.**

*Para tal efecto, se instruye a la Dirección Ejecutiva con el fin de que haga llegar formalmente al Despacho de la Auditoría Interna, la documentación necesaria que se pueda considerar como insumo... ACUERDO FIRME”*  
(Destacados propios)

Esta Auditoría Interna analizó las acciones de cada una de las áreas institucionales señaladas en el acuerdo anterior, para determinar si existe mérito respecto de las inquietudes señaladas por la Junta Interventora y que se sustentan en oficio DES 113-2018 del 25 de mayo 2018, remitido por la entonces Gerente del Departamento de Desarrollo Estratégico.

En dicho oficio ella se refirió al seguimiento realizado en el Departamento a su cargo, de las solicitudes de información que hicieron los Auditores de la empresa KPMG, a cargo de la Auditoría Forense. Señaló que en tres áreas no se cumplió con los requerimientos: Gerencia de Tecnologías de Información, Proveeduría y Contabilidad.

La contratación de la Auditoría Forense con la empresa de auditoría KPMG inició el 4 setiembre de 2017 y el 11 de setiembre de 2017 la Dirección Ejecutiva emitió un oficio para todas las Gerencias y Departamentos del INFOCOOP, con la instrucción de facilitar la información que requiriera dicha empresa.

**INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA FIRMA DE AUDITORIA KPMG  
A LAS ÁREAS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN  
PROVEEDURÍA Y CONTABILIDAD DEL INFOCOOP**

**(Informe de auditoría AI 089-2019 de mayo 2019)**

Página 2

**II. DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

**A. HECHOS**

La Gerencia de Desarrollo Estratégico reportó mediante el oficio DES 073-2018 de 21 de marzo del 2018, que el Departamento de Tecnologías de Información cumplió en un 62 % con la entrega de información solicitada y que los puntos no atendidos fueron el 2, 5, 9, 10, 11, 16, 21, 22, 23, 31, 34, 37, 38, 39, 40 y 42.

En tal documento se adjuntó una matriz de registro que expone el cumplimiento con la fecha y el estado en que se encontraba una vez realizado el cierre para recibir información. La fecha de cierre fue el 27 de febrero de 2018,

Por su parte, el Gerente del Departamento de Tecnologías de Información justificó mediante oficio TI-097-2018 del 17 de mayo de 2018, las razones por las cuales los puntos 2, 5, 9, 10, 11, 21, 22, 23, 31, 34, 37, 38 y 39 no se atendieron. No obstante, en el oficio con referencia DES-113-2018 no se consideraron tales argumentos.

En ese oficio se hizo referencia a dos memorandos de la firma KPMG. El Memo 04 con fecha 15 de noviembre del 2017 que indica pendientes los requerimientos 2 ,10 ,11 ,14 ,16 ,17 ,18 ,21 ,22 ,23 ,31, 34, 36 y 37, y el Memo 08 del 8 de enero del 2018 que indicó la lista definitiva de requerimientos faltantes: 2 ,5 ,10 ,11 ,14 ,16 ,17 ,18 ,21, 22 ,23 ,31 ,34 y 36.

**B. ANALISIS DE LA AUDITORIA INTERNA**

Para determinar la veracidad de los hechos denunciados, se realizó una verificación testimonial y documental de los requerimientos.

En primera instancia se realizó una entrevista al Gerente del Departamento de Tecnologías de Información, como responsable de suministrar los documentos para la Auditoría Forense a cargo de la empresa KPMG.

El señor Gerente señaló que suministró lo requerimientos mediante oficios TI-202-2017 del 30 octubre de 2017 y TI-212-2017 del 7 de noviembre de 2017, que fueron remitidos al Departamento de Desarrollo Estratégico. Señaló además, que la empresa de auditoría KPMG no envió alguno de sus representantes a las oficinas del Departamento para valorar las respuestas emitidas y recalzó que siempre estuvo anuente en brindar su colaboración y la información que se requería.

**INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA FIRMA DE AUDITORIA KPMG  
A LAS ÁREAS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN  
PROVEEDURÍA Y CONTABILIDAD DEL INFOCOOP**

**(Informe de auditoría AI 089-2019 de mayo 2019)**

Página 3

Se revisaron y corroboraron documentos; tanto en expedientes del Departamento de Desarrollo Estratégico, como en expedientes del Departamento de Tecnologías de Información y se observaron hechos importantes:

- En el Departamento de Tecnologías de Información se atendieron todos los requerimientos y en los casos en que no pudo entregar información, se emitió una justificación razonable.
- Se observaron algunas inconsistencias sobre información pendiente entre los Memorandos 4 y 8 emitidos por la empresa de auditoría KPMG y en el documento emitido por la Gerente del Departamento de Desarrollo Estratégico.

En la Tabla N° 1 se muestra el desglose final con los requerimientos de la firma KPMG para el Departamento de Tecnologías de Información; el estado en que se encontraba cada requerimiento según la información incluida en el oficio del Departamento de Desarrollo Estratégico DES-113-2018; las respuestas proporcionadas en el Departamento de Tecnologías de información y el resultado del análisis de esta Auditoría Interna.

Los requerimientos se clasifican por su estado: los entregados corresponden a los que fueron suministrados previamente y los pendientes como aquellos que no fueron aportados.

En la revisión documental por parte de la Auditoría Interna se evaluó el tipo de respuesta que presentó la administración y cuando se indica **“justificada”** corresponde a los documentos que estaban pendientes de entregar.

En el Estado Final se presentan dos categorías: los entregados y las justificaciones aceptadas y que se consideran razonables en relación con los temas pendientes.

Se presentaron varios tipos de razonamientos que justifican la omisión; por ejemplo, la falta de recursos para su ejecución y la falta de potestades para su ejecución, entre otras.

En el Estado Final se exponen los resultados de las indagaciones por parte de esta Auditoría Interna.

**INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA FIRMA DE AUDITORIA KPMG  
A LAS ÁREAS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN  
PROVEEDURÍA Y CONTABILIDAD DEL INFOCOOP**

(Informe de auditoría AI 089-2019 de mayo 2019)

**Página 4**

**Tabla N° 1**

**Estado de requerimientos según empresa KPMG, Desarrollo Estratégico  
y verificación de la Auditoría Interna al 25 de mayo de 2018**

Cantidad de requerimientos	Memo 4 KPMG	Memo 8 KPMG	Listado al 27 febrero 2018	Revisión documental	Estado Final según A.I.
1	Entregado	Entregado	Entregado		Entregado
2	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Justificada	Aceptada
3	Entregado	Entregado	Entregado		Entregado
4	Entregado	Entregado	Entregado		Entregado
5	Entregado	Pendiente	Pendiente	Justificada	Entregado
6	Entregado	Entregado	Entregado		Entregado
7	Entregado	Entregado	Entregado		Entregado
8	Entregado	Entregado	Entregado		Entregado
9	Entregado	Entregado	Pendiente	Justificada	Entregado
10	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Justificada	Aceptada
11	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Justificada	Aceptada
12	Entregado	Entregado	Entregado		Entregado
13	Entregado	Entregado	Entregado		Entregado
14	Pendiente	Pendiente	Entregado		Entregado
15	Entregado	Entregado	Entregado		Entregado
16	Pendiente	Pendiente	Pendiente		No Aplica <sup>1</sup>
17	Pendiente	Pendiente	Entregado		Entregado
18	Pendiente	Pendiente	Entregado		Entregado
19	Entregado	Entregado	Entregado		Entregado
20	Entregado	Entregado	Entregado		Entregado
21	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Justificada	Aceptada
22	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Justificada	Aceptada
23	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Justificada	Aceptada

<sup>1</sup> El 17-05-2018 el Departamento de TIC's aclaró los requerimientos y señaló que el No.16 "Procedimiento de Compras de TI" no aplica, ya que los departamentos que realicen compras se deben basar en Lineamientos y procedimientos institucionales cuya área ejecutora principal es la Proveeduría.

**INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA FIRMA DE AUDITORIA KPMG  
A LAS ÁREAS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN  
PROVEEDURÍA Y CONTABILIDAD DEL INFOCOOP**

**(Informe de auditoría AI 089-2019 de mayo 2019)**

Página 5

**Tabla N° 1  
(continuación)**

**Estado de requerimientos según empresa KPMG, Desarrollo Estratégico  
y verificación de la Auditoría Interna al 25 de mayo de 2018**

Cantidad de requerimientos	Memo 4 KPMG	Memo 8 KPMG	Listado al 27 febrero 2018	Revisión documental	Estado Final según A.I.
24	Entregado	Entregado	Entregado		Entregado
25	Entregado	Entregado	Entregado		Entregado
26	Entregado	Entregado	Entregado		Entregado
27	Entregado	Entregado	Entregado		Entregado
28	Entregado	Entregado	Entregado		Entregado
29	Entregado	Entregado	Entregado		Entregado
30	Entregado	Entregado	Entregado		Entregado
31	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Justificada	Aceptada
32	Entregado	Entregado	Entregado		Entregado
33	Entregado	Entregado	Entregado		Entregado
34	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Justificada	Aceptada
35	Entregado	Entregado	Entregado		Entregado
36	Pendiente	Pendiente	Entregado		Entregado
37	Pendiente	Entregado	Pendiente	Justificada	Aceptada
38	Entregado	Entregado	Pendiente	Justificada	Aceptada
39	Entregado	Entregado	Pendiente	Justificada	Aceptada
40	Entregado	Entregado	Pendiente		Entregado
41	Entregado	Entregado	Entregado		Entregado
42	Entregado	Entregado	Pendiente		Entregado

**Fuente: Elaboración propia**

Se observa que se dio respuesta al 100% de los requerimientos; sin embargo, esas respuestas no correspondían a toda la información solicitada, sino que también justificaban los temas pendientes que fueron razonados adecuadamente en un 100%.

**INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA FIRMA DE AUDITORIA KPMG  
A LAS ÁREAS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN  
PROVEEDURÍA Y CONTABILIDAD DEL INFOCOOP**

**(Informe de auditoría AI 089-2019 de mayo 2019)**

Página 6

No obstante lo anterior, los puntos clave que no fueron evacuados a pesar de estar debidamente justificados, pudieron haber incidido en el estudio de la Auditoría Forense realizada por la empresa KPMG y también como parte importante dentro de la operación del Sistema de Control Interno.

Los puntos clave que sí deben ser evacuados son el análisis de bitácoras y LOG<sup>2</sup> de registros de las bases de datos, programas (sistemas) o servidores, con el objetivo de identificar posibles fraudes, inserción, modificación y borrado de información, así como identificar el usuario que realizó el acto, la hora, el día, la fecha etc.

Solicitudes de KPMG y respuestas recibidas del Departamento de Tecnologías de Información, que sí deben ser parte de la mejora institucional:

**REQUERIMIENTO 31:** “Evidencia de controles de acceso presentes para prevenir el acceso no autorizado (incluyendo de usuarios privilegiados) a los repositorios de los logs/bitácoras.”

**Comentario TIC:**

Con base en oficio TI-202-2017, se solicita aclaración de lo solicitado. Cabe agregar que, en el proceso de las TIC's, se ha estado desarrollando aspectos de seguridad a nivel de accesos de usuarios, según la han hecho de conocimiento por parte de las instancias auditoras, sin embargo, las bitácoras y logs han sido deshabilitadas por el amplio consumo y costos que tiene en espacio de almacenamiento para el Departamento TIC.

**REQUERIMIENTO 37:** “Políticas o procedimientos de la auditoría, retención, y monitoreo de bitácoras /logs.”

**Comentario TIC:**

Con base en oficio TI-202-2017 se solicita aclaración de lo solicitado, ya que este REQUERIMIENTO (auditoría, retención, y monitoreo de bitácoras) no ha sido solicitado por ningún área usuaria hasta el momento. Adicionalmente esos logs generan una cantidad considerable de 1-O y de almacenamiento en el servidor de Base de Datos lo cual no ha sido contemplado hasta el momento.

**REQUERIMIENTO 38:** “Evidencia de que los logs/bitácoras son revisados periódicamente o monitoreados en tiempo real, incluyendo logs asociados con usuarios que tienen privilegios especiales (administradores y operadores de sistemas).”

**Comentario TIC:**

Se especifica en el oficio TI-202-2017 la no existencia de dichas bitácoras ya que los usuarios revisan, administran y monitorean la calidad de los datos de las aplicaciones que utilizan. Nunca han solicitado este tipo de necesidades a nuestro Departamento.

**REQUERIMIENTO 39:** “Evidencia de la existencia y mantenimiento de una bitácora de auditoría para los cambios realizados a las librerías operativas de los programas.”

**Comentario TIC:**

Se especifica en el oficio TI-202-2017 la no existencia de dichas bitácoras en nuestro Departamento. En lugar de bitácoras trabajamos con sitios de respaldo y con una política de manejo de aplicaciones llamada versionamiento. Esto nos permite manejar varias versiones de un archivo fuente o de un documento.

<sup>2</sup> LOG: Archivo de registro de datos

**INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA FIRMA DE AUDITORIA KPMG  
A LAS ÁREAS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN  
PROVEEDURÍA Y CONTABILIDAD DEL INFOCOOP**

**(Informe de auditoría AI 089-2019 de mayo 2019)**

Página 7

**III. PROVEEDURÍA**

La información solicitada a la Proveeduría por parte de la firma de auditoría KPMG correspondía a la contratación de servicios de médico de empresa del **2012 al 2016**.

Esta Auditoría Interna utilizó los mismos procedimientos para verificar si se cumplió con la entrega de la información requerida por los auditores forenses.

Se entrevistó al actual Proveedor, Lic. Ronaldo Guevara Álvarez, —el Proveedor en propiedad se encuentra suspendido— y señaló que entendía que “... *no hubo reserva en suministrar todo lo requerido, razón por la cual se estima que si dicha información no se recibió por parte de la firma KPMG, obedece a un tema de coordinación y verificación que pudo resolverse en el momento.*”

Señaló que al encontrarse suspendido el señor Proveedor en propiedad, desconoce si hubo alguna información específica que no fue suministrada a la empresa KPMG, porque aparentemente el resto de la información sí lo fue.

En el expediente donde constan los requerimientos de la empresa de auditoría KPMG, en custodia del Departamento de Desarrollo Estratégico, se observó que la información sí fue suministrada y recibida por parte del personal de ese Departamento institucional; sin embargo, no se observó un chequeo por parte de esa área que valide los expedientes recibidos o no de la Proveeduría.

Respecto del reclamo que presentó la Gerencia del Departamento de Desarrollo Estratégico, esta Auditoría Interna verificó los expedientes de las contrataciones **N° 2016LA-01-01** y **N° 2017LA-01-01** y se corroboró que efectivamente corresponden al médico de empresa, con las siguientes observaciones:

- El primer expediente 2016LA-01-01 se encontraba sin efecto al rescindirse la contratación por mutuo acuerdo; razón por la cual no se facilitó.
- El segundo expediente 2017LA-01-01 no se encontraba entre las contrataciones del período arriba solicitado; razón por la que tampoco se facilitó.

Adicionalmente, se entrevistó a la Ejecutiva de la Proveeduría quien confirmó la existencia de esos expedientes y manifestó que siempre han estado en resguardo y custodia dentro del archivo de la Proveeduría y que desconocían que se estuviera realizando una investigación sobre ese tema.

**INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA FIRMA DE AUDITORIA KPMG  
A LAS ÁREAS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN  
PROVEEDURÍA Y CONTABILIDAD DEL INFOCOOP**

**(Informe de auditoría AI 089-2019 de mayo 2019)**

Página 8

**IV. CONTABILIDAD**

La Gerente del Departamento de Desarrollo Estratégico manifestó que la firma de auditoría KPMG solicitó a la Contabilidad información sobre inventarios en equipo y activos de tecnologías de información y que no le fue suministrada. Pero, en consulta con el funcionario responsable de la Contabilidad señaló desconocer sobre alguna coordinación o solicitud del despacho de auditores de KPMG para que se le suministraran tales documentos.

Es importante señalar, que el tema de activos y registros contables fue abordado por la Junta Interventora en el punto 2 del acuerdo JI 208-2018, transcrito en la página 1 de este informe, y que dicho acuerdo fue ejecutado en su oportunidad por parte de esta Auditoría Interna, cuyos resultados se comunicaron en el informe de auditoría denominado: "EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVERSIONES EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN" AI TI 04-2018".

En ese informe se presentaron cinco recomendaciones que fueron aceptadas por la administración activa, con el objetivo de fortalecer la operación del Sistema de Control Interno. Adicionalmente, se emitió una advertencia para la Dirección Ejecutiva en oficio AI TI 02-2018 referente a compras en tecnologías de información efectuadas en el período 2015 a 2017, con ocho recomendaciones dirigidas a la Gerencias de Administración Financiera y Tecnologías de Información y Comunicación para fortalecer dicho proceso.

**V. CONSIDERACIONES FINALES**

El análisis efectuado por esta Auditoría Interna no evidencia falta de atención a los requerimientos de los Auditores Forenses por parte de las áreas señaladas; por el contrario, se percibió falta de coordinación de parte de la empresa KPMG en el seguimiento de las solicitudes de información que canalizaba.

Sin embargo, es importante destacar la importancia de algunos requerimientos de la Auditoría de KPMG (31, 37, 38 y 39) para efectos de mejorar la operación del sistema de control interno institucional y con los cuales no cuenta el INFOCOOP; por ejemplo, controles para acceso a los sistemas, administración de bitácoras de auditoría, LOG de registros de las bases de datos y servidores.

El instituto debe disponer de elementos de seguridad y control que son fundamentales porque permitirían monitorear e identificar posibles fraudes, modificaciones a los sistemas, registros en las bases de datos y configuraciones a los equipos.

Con esos elementos se podía determinar la causa o posibles responsables de eventos irregulares en el transcurso de la auditoría, lo cual pudo haber facilitado la evaluación de los Auditores Forenses.

**INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA FIRMA DE AUDITORIA KPMG  
A LAS ÁREAS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN  
PROVEEDURÍA Y CONTABILIDAD DEL INFOCOOP**

**(Informe de auditoría AI 089-2019 de mayo 2019)**

Página 9

**VI. RECOMENDACIONES PARA LA JUNTA INTERVENTORA**

**Con el propósito de fortalecer la operación del Sistema de Control Interno, se recomienda instruir a la Dirección Ejecutiva en los siguientes términos:**

- 6.1 Analizar la propuesta del Gerente del Departamento de Tecnologías de Información, relacionada con las necesidades de activar las bitácoras y Log de Auditoría, con el fin de que en futuras auditorías forenses de tecnologías de información se realicen los análisis pertinentes.
- 6.2 Instruir al Gerente de Tecnologías de Información para que realice un análisis integral de riesgos y de los cambios que se deben realizar a nivel de infraestructura para mantener las bitácoras y log activos, de manera que se eleve a la Junta Interventora la óptima solución con el fin de que se autorice el presupuesto para implementarla.
- 6.3 Instruir al Gerente de Tecnologías de Información para desarrollar una política o procedimiento para administrar las bitácoras y log de auditoría de las bases de datos, sistemas, servidores o cualquier equipo electrónico informático que genere bitácoras o Log y se eleve a conocimiento y aprobación de la instancia que corresponda.
- 6.4 Verificar en forma periódica los perfiles de usuario, con fin de identificar accesos indebidos a documentos e información.

Auditor asignado al estudio

Revisado

**Lic. Jefferson Arce Artiaga**  
**Auditor Asistente en Sistemas TIC**

**Dr. Alejandro Ortega Calderón**  
**Auditor Supervisor**

JA/AOC/WM/JCV