

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y LAS TIC'S

-Informe FINAL de Auditoría AI TI 001-2020 08 de enero 2021-

INDICE

	Página
I. INTRODUCCIÓN.....	2
1.1 ORIGEN DEL ESTUDIO	2
1.2 OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE AUDITORÍA	2
1.2.1 OBJETIVO GENERAL.....	2
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
1.3 NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO	2
1.4 LIMITACIONES.....	3
II. NORMATIVA APLICADA.....	3
III. METODOLOGÍA EMPLEADA	3
IV. CALIFICACIÓN DE RIESGO Y EL CONTROL.....	3
V. RESUMEN DE HALLAZGOS	4
VI. OBSERVACIONES Y SUS RECOMENDACIONES.....	5
6.1 DEL SITIO ALTERNO DE LA INFORMACIÓN RESPALDO DEL INFOCOOP	5
6.2 DEL PLAN DE SUCESIÓN Y EL PERSONAL CLAVE	8
6.3 DE LA ARTICULACIÓN Y LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE LAS ÁREAS ...	10
6.4 DE LOS PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO Y POLÍTICAS INTERNAS.....	14
6.5 DE LOS RIESGOS Y EL SEVRI.....	17

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y LAS TIC'S

-Informe FINAL de Auditoría AI TI 001-2020 08 de enero 2021-

I. INTRODUCCIÓN

1.1 ORIGEN DEL ESTUDIO

De conformidad con el Plan de Trabajo Anual de 2019, esta Auditoría Interna realizó una **“Evaluación de la Gestión de la Continuidad del Negocio y las Tecnologías de Información y Comunicación”**.

1.2 OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE AUDITORÍA

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar si el proceso de la Continuidad del Negocio y las TIC's permiten garantizar la pronta recuperación de los servicios críticos tras un desastre o contingencia, así como la elaboración, implementación y el seguimiento de las estrategias definidas para brindar el cumplimiento del fin público.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Verificar la calidad y eficacia del plan de continuidad de TI (alineamiento con plan de continuidad de negocio) y las acciones del Negocio en aras de brindar el soporte de las operaciones cotidianas.
- b) Validar la existencia de políticas y procedimientos con referencia a la Continuidad del Negocio que eviten, en la medida de lo posible, las consecuencias de la materialización de un evento que violente la continuidad de las operaciones del negocio.
- c) Determinar la eficacia del modelo de continuidad del servicio implementado, estrategia, seguimiento del Plan Operativo Institucional, contingencias requeridas y capacidad de replicación.
- d) Verificar los procesos de respaldo de los sistemas informáticos, bases de datos, configuraciones y servicios al usuario, de modo que se garantice el cumplimiento del fin público.

1.3 NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO

Se analizaron las áreas de Recursos Humanos (Planillas y Contratación de Personal), Supervisión Cooperativa (Auditoría a las Cooperativas y Soporte de los Sistemas Informáticos o herramientas automatizadas), Asistencia Técnica (Recursos destinados en la elaboración de Planificación Estratégica de las Cooperativas), Financiamiento (Transferencias y Seguimiento de los Planes de inversión), Tesorería (Personal de Backup) y Desarrollo Estratégico (Implementación del POI, Estrategias de Continuidad del Negocio, Monitoreo de los Riesgos y Seguimiento de los indicadores de Gestión de los Departamentos) con el análisis de las acciones del periodo 2019 y el primer trimestre 2020.

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y LAS TIC'S

-Informe FINAL de Auditoría AI TI 001-2020 08 de enero 2021-

1.4 LIMITACIONES

Como parte del análisis sobre el respaldo de la información del Instituto, se programó una visita a un sitio de respaldos que posee Tecnologías de Información, albergado en las instalaciones de Edificio Cooperativo (EDICOOP); sin embargo, no fue posible su visita, debido a la situación de Pandemia y restricciones en los centros de trabajo.

II. NORMATIVA APLICADA

Para obtener hallazgos que permitieran observaciones, conclusiones y recomendaciones, se consideró la siguiente normativa:

- Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público (R-DC-119-2009).
- Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)
- Normas técnicas para la gestión y el control de las TIC. (N-2-2007-CO-DFOE)
- Ley General de Control Interno 8292.

III. METODOLOGÍA EMPLEADA

Se aplicó la *Guía General para Desarrollar Estudios de Auditoría*, que incluyó la identificación de riesgos asociados y la determinación de áreas críticas, se complementó con la elaboración de pruebas de cumplimiento y analíticas; finalmente, la obtención de hallazgos que permitieran realizar comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Se realizaron entrevistas virtuales al personal clave de las áreas indicadas en el alcance

IV. CALIFICACIÓN DE RIESGO Y EL CONTROL

Muy Bueno	Aceptable	Necesita Mejorar	Insatisfactorio
		✓	

DESCRIPTORES DE RIESGO

MUY BUENO: Las actividades de control implementadas por la Administración Activa permiten considerar que la Organización mantener sus operaciones cotidianas en condiciones óptimas.

ACEPTABLE: Las actividades de control implementadas por la Administración Activa permiten que el nivel del riesgo se encuentre en niveles razonables

NECESITA MEJORAR: Las actividades de control implementadas por la Administración Activa son buenas, pero requieren mejoras que requieren la implementación de recomendaciones para subsanar dichos aspectos.

INSATISFACTORIO: Las actividades de control implementadas por la Administración Activa muy superficiales y se requiere de mejoras inmediatas para subsanar las actividades comprometidas en el corto plazo.

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y LAS TIC'S

-Informe FINAL de Auditoría AI TI 001-2020 08 de enero 2021-

V. RESUMEN DE HALLAZGOS

Lo anterior se deriva de la siguiente clasificación de observaciones de control interno:

Calificación del Riesgo		Alto	Medio	Bajo
-------------------------	--	------	-------	------

N°	Hallazgo	Riesgo	Pág
1	<i>Del sitio alternativo de la información respaldo del INFOCOOP</i>	ALTO	5
2	<i>Del plan de sucesión y el personal clave</i>	ALTO	8
3	<i>De la articulación y los canales de comunicación de las áreas</i>	ALTO	10
4	<i>De los procedimientos de trabajo y políticas internas</i>	MEDIO	14
5	<i>De los riesgos y el SEVRI</i>	MEDIO	17

DESCRIPTORES

ALTO: Los hallazgos identificados comprometen directamente la razonabilidad de las operaciones de la institución y requieren de atención inmediata.

MEDIO: Los hallazgos identificados son significativos y comprometen medianamente las operaciones de la institución y requieren una atención a corto o mediano plazo.

BAJO: Los hallazgos identificados son de bajo impacto, pero comprometen en alguna manera las operaciones de la institución y requieren una atención a mediano o largo plazo.

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y LAS TIC'S

-Informe FINAL de Auditoría AI TI 001-2020 08 de enero 2021-

VI. OBSERVACIONES Y SUS RECOMENDACIONES

6.1 DEL SITIO ALTERNO DE LA INFORMACIÓN RESPALDO DEL INFOCOOP	ALTO
--	-------------

Se determinó que actualmente el INFOCOOP no posee un sitio alterno para el respaldo de la información, pese al avance en las acciones realizadas por el área de Tecnologías de Información para su adquisición desde mediados del año 2019, fue hasta el 11 de diciembre 2020 que se adjudicó en SICOP, por lo que se encuentran pendientes las migraciones de información correspondientes.

A continuación, la línea de tiempo con las acciones ejecutadas, según análisis realizado:

		
Mayo 2019	Junio 2019	Noviembre 2019
<p>Oficio 083-2019 del 27-05-19, en respuesta al oficio DE-1675-2018, se solicita a T.I. una Propuesta para la implementación de un Sitio Alterno para el resguardo de la Información Institucional, requerido por la J.I. mediante acuerdo JI-406-2019.</p>	<p>Oficio TI-92-2019 del 12-06-19: Propuesta en análisis, derivado del hallazgo "Debilidades en la Continuidad del Negocio" de Auditoría Externa del 2016, así mismo mediante oficio de esta Auditoría AI-TI #07-2014 del 04-09-2014 se solicita al área de TI la necesidad de un Sitio Alterno o repositorio en la Nube.</p>	<p>Oficio TI-212-2019 del 08-11-19, se presenta por el área de TI a la Proveduría Institucional la decisión Inicial denominada: Solución Integral Automatizada para el almacenamiento y recuperación de la información institucional, con un costo estimado de ₡ 15.000.000</p>

Como parte del análisis de este estudio también se programó una visita a un sitio de respaldos (no es un sitio alterno sino un espacio adaptado sin las condiciones mínimas) que posee TI, albergado en las instalaciones de EDICOOP, sin embargo, no fue posible su visita, pues pese a la solicitud vía correo electrónico a Tecnologías de Información, la misma nunca fue agendada.

Las normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información establecen los siguientes criterios al respecto:

1.4.7 Continuidad de los servicios de TI

La organización debe mantener una continuidad razonable de sus procesos y su interrupción no debe afectar significativamente a sus usuarios.

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y LAS TIC'S

-Informe FINAL de Auditoría AI TI 001-2020 08 de enero 2021-

Como parte de ese esfuerzo debe documentar y poner en práctica, en forma efectiva y oportuna, las acciones preventivas y correctivas necesarias con base en los planes de mediano y largo plazo de la organización, la evaluación e impacto de los riesgos y la clasificación de sus recursos de TI según su criticidad.

(Subrayado es nuestro)

4.3 Continuidad de los servicios de TI

La organización debe asegurarse de que los datos que son procesados mediante TI corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas, que son procesados en forma completa, exacta y oportuna, y transmitidos, almacenados y desechados en forma íntegra y segura.

(Subrayado no es del original)

Por su parte, las normas de Control Interno para el Sector Público citan los siguientes aspectos:

5.1 Sistemas de Información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. El conjunto de esos elementos y condiciones con las características y fines indicados, se denomina sistema de información, los cuales pueden instaurarse en forma manual, automatizada, o ambas.

(Subrayado es nuestro)

5.9 Tecnologías de Información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance. Para ello deben observar la normativa relacionada con las tecnologías de información, emitida por la CGR. En todo caso, deben instaurarse los mecanismos y procedimientos manuales que permitan garantizar razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información. (Subrayado no es del original)

La Gerencia de Tecnologías de Información indicó que la falta de trámite en el periodo 2019 se debió a que las empresas que participaron establecieron costos fijos para la carga de datos, sin embargo, para la descarga se ofreció costos variables por megabyte (depende del tamaño del archivo). Esa variabilidad del precio por mes hace que a nivel de contratación administrativa fuese imposible de determinar por la Gerencia, situación que fue subsanada en el cartel de la contratación de este año pues se establecieron las tarifas y la forma de pago, que el anterior cartel no consideraba. Este año se retomó mediante 2 procesos de contratación administrativa, el primero se gestionó mediante oficio TI-193-2020 del 24 de noviembre del 2020 (SICOP 2020CD-000033-0017200001) pero fue declarado infructuoso y en segunda oportunidad en oficio TI-215-2020, del 9 de diciembre del 2020, "Cartel para solución de la Información en la Nube" (SICOP 2020CD-000035-0017200001), con fecha de apertura para el 11 de diciembre del 2020 a las 2:30pm, obteniendo como ganador del concurso la empresa RACSA.

Debido a la importancia de la información que se procesa en los Sistemas de Información como el SIF y los sistemas Web, es crucial contar con los respaldos correspondientes en un sitio que no solo permita respaldar la información, sino que cuente con las medidas ambientales, de seguridad y de replicación de la información. Es importante garantizar que dicha información no se va a perder, así como que la recuperación de esta sea oportuna y se logre contar con la misma en un tiempo razonable con el objetivo de garantizar el servicio al público meta (cliente interno y externo).

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y LAS TIC'S

-Informe FINAL de Auditoría AI TI 001-2020 08 de enero 2021-

SÍNTESIS DE HALLAZGOS

No se cuenta con un Sitio Alterno que soporte las Operaciones del Negocio a la fecha, se realizó una decisión inicial desde el año anterior, sin embargo, la misma fue retirada por el área de TI, y presentada este año con respuesta únicamente de la adjudicación al final de la presentación de este informe. Tal situación podría incrementar los riesgos asociados a la continuidad de las operaciones, al no contar con un mecanismo de respaldo que cumpla con los requisitos de seguridad de la información (integridad, confidencialidad y disponibilidad) según lo establecen las sanas prácticas.

RECOMENDACIONES

PARA JUNTA DIRECTIVA

6.1.1 Instruir a la Dirección Ejecutiva para que presente una propuesta de Sitio Alterno del Centro de Datos que garantice la continuidad de las operaciones.

Fecha de Cumplimiento:	Nivel de Riesgo: Alto	Tipo: CI
-------------------------------	------------------------------	-----------------

PARA COMITÉ GERENCIAL DE TI

6.1.2 Dictaminar y dar visto bueno de la propuesta de Sitio Alterno previamente a que sea elevada a la Junta Directiva.

Fecha de Cumplimiento:	Nivel de Riesgo: Alto	Tipo: CI
-------------------------------	------------------------------	-----------------

PARA LA DIRECCION EJECUTIVA

6.1.3 Presentar una propuesta de Sitio Alterno para la continuidad de las operaciones que permita garantizar la disponibilidad de la información al Comité Gerencial para su visto bueno y posterior elevación a Junta Directiva plazo no mayor de 60 días calendario, debido a la criticidad de la información que posee la organización y la condición existente actualmente de transformación digital.

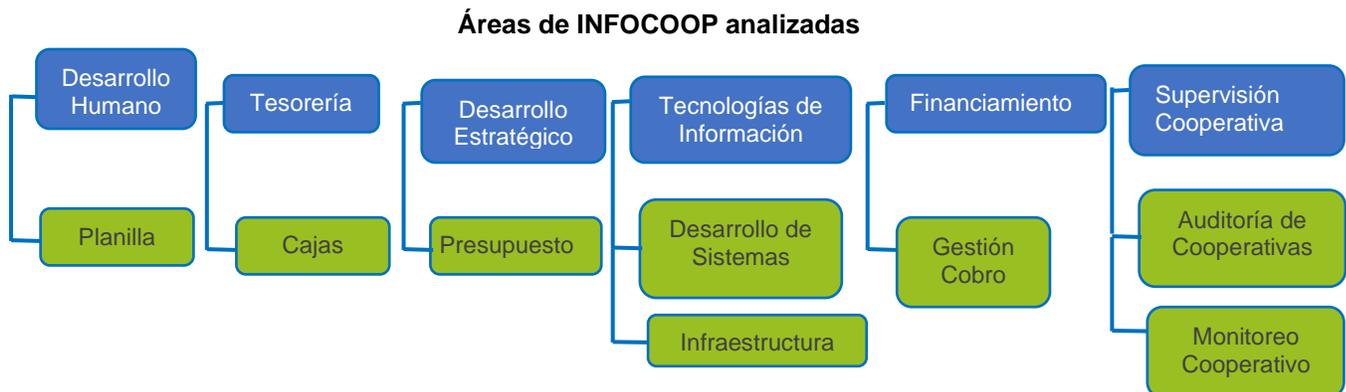
Fecha de Cumplimiento:	Nivel de Riesgo: Alto	Tipo: CI
-------------------------------	------------------------------	-----------------

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y LAS TIC'S

-Informe FINAL de Auditoría AI TI 001-2020 08 de enero 2021-

6.2 DEL PLAN DE SUCESIÓN Y EL PERSONAL CLAVE	ALTO
---	-------------

A continuación, se presenta un diagrama con el personal clave de las áreas analizadas en este estudio con el objetivo de conocer el contexto:



Fuente: Elaboración Propia

Mediante la aplicación de entrevistas al personal destacado de cada uno de los procesos, sobre sus labores cotidianas, capacitaciones y consideraciones en cuanto a la gestión de la continuidad de las operaciones. Se determinan las siguientes observaciones:

- No se cuenta con un plan de sucesión debidamente instaurado. Existen puestos claves que a la fecha no poseen una persona adicional que realice las funciones en caso de ausencia del funcionario responsable, provocando: acumulación de tareas, que las vacaciones estén supeditadas a los cierres de actividades de gran impacto a la organización, así como la paralización del servicio debido a la carencia de un profesional de respaldo.
- El área de Tesorería actualmente posee un funcionario que ha sido promovido a otra área y no se tiene definido un proceso de transferencia del conocimiento, adicionalmente hay una funcionaria que se retira por pensión.
- Se carece de procesos y procedimientos documentados de manera completa que permitan brindar la continuidad de las operaciones.
- Se carece de un catálogo de los servicios brindados al movimiento cooperativo, para posteriormente considerar la automatización de estos.

Al respecto, las Normas de Control Interno para el Sector Público, indican:

2.1 Ambiente de Control

*(...) c. El mantenimiento de personal comprometido y con competencia profesional para el desarrollo de las actividades y para contribuir a la operación y el fortalecimiento del SCI.
(Subrayado es nuestro)*

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y LAS TIC'S

-Informe FINAL de Auditoría AI TI 001-2020 08 de enero 2021-

2.4 Idoneidad del personal

El personal debe reunir las competencias y valores requeridos, de conformidad con los manuales de puestos institucionales, para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control respectivas. Con ese propósito, las políticas y actividades de planificación, reclutamiento, selección, motivación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras relacionadas con la gestión de recursos humanos, deben dirigirse técnica y profesionalmente con miras a la contratación, la retención y la actualización de personal idóneo en la cantidad que se estime suficiente para el logro de los objetivos institucionales. (Subrayado no corresponde al original)

2.5.4 Rotación de labores

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben procurar la rotación sistemática de las labores entre quienes realizan tareas o funciones afines, siempre y cuando la naturaleza de tales labores permita aplicar esa medida. (Subrayado es nuestro)

Debido a los múltiples cambios derivados del último proceso de modernización; el personal que se había destinado con capacitación en las áreas, al retrotraerse todo el proceso, se perdió dicha inducción. Aunado a lo anterior, la situación país con la pandemia, ha limitado los procesos de formación de personal respaldo en las áreas clave y así poder generar un proceso de sucesión.

El Ejecutivo en Desarrollo Humano indicó con respecto al Plan de Sucesión existente, que se encuentra desactualizado y con la necesidad de cambios sustanciales según la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas:

“Cabe señalar que a la luz de la Reforma a la Ley Procesal Laboral esta dependencia se encuentra realizando una readecuación del proceso del Plan de Sucesión, con el fin de cumplir con las disposiciones indicadas, principalmente en el tema de discriminación. Con el fin de minimizar el riesgo de una herramienta subjetiva y lograr la construcción de un proceso objetivo de toma de decisiones para puestos claves de la institución.”

Con relación a la situación que se está presentando se evidencia una concentración de funciones debido a la dependencia del personal especializado que incrementa el riesgo de la operación de los procesos del negocio y un debilitamiento del control interno con relación a la continuidad de las operaciones.

SÍNTESIS DE HALLAZGOS

Actualmente se carece de un proceso de sucesión del personal clave que permita generar una transferencia de conocimiento de manera adecuada conforme a las sanas prácticas y con el objetivo de minimizar el riesgo de materializarse en alguna de las áreas susceptible a que pueda ocurrir, asimismo se identifican debilidades en los procesos y procedimientos de trabajo que a la fecha, no han sido abarcados en su totalidad, al igual que la carencia de un catálogo de servicios con el objetivo de brindar un servicio eficiente y completo al sector cooperativo.

RECOMENDACIONES

PARA DIRECCIÓN EJECUTIVA

6.2.1 Instruir a las áreas de Desarrollo Humano, Desarrollo Estratégico, Tesorería, Supervisión Cooperativa, Financiamiento y Tecnologías de Información, para que a la mayor brevedad inicien el proceso de designación y capacitación de un colaborador con las competencias idóneas para asumir la función de respaldo del colaborador clave.

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y LAS TIC'S

-Informe FINAL de Auditoría AI TI 001-2020 08 de enero 2021-

Fecha de Cumplimiento:	Nivel de Riesgo: Alto	Tipo: CI
-------------------------------	------------------------------	-----------------

6.2.2 Instruir al área de Desarrollo Humano para en el corto plazo actualice el instrumento denominado Plan de Sucesión para ser oficializado, divulgado y acatado por todas las áreas del INFOCOOP.

Fecha de Cumplimiento:	Nivel de Riesgo: Alto	Tipo: CI
-------------------------------	------------------------------	-----------------

6.3 DE LA ARTICULACIÓN Y LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE LAS ÁREAS	ALTO
--	-------------

Con base en las entrevistas aplicadas a los Gerentes de Asistencia Técnica, Financiamiento y Supervisión Cooperativa (áreas sustantivas); se determinaron los siguientes aspectos de mejora respecto a la articulación y los canales de comunicación existentes y el nivel de importancia que tiene este ejercicio:

- Existe un sistema denominado “Sistema de Monitoreo Cooperativa”, que inicialmente se creó con el objetivo de obtener la trazabilidad de los servicios brindados a las cooperativas, es decir, los créditos otorgados y sus respectivas garantías, las capacitaciones recibidas, los servicios de asistencia técnica utilizados y las auditorías realizadas o consultas legales planteadas, sin embargo, únicamente Supervisión Cooperativa es quien alimenta el sistema (a la fecha de este estudio).
- La información de las áreas que no alimentan el Sistema de Monitoreo Cooperativa, no se encuentra instrumentalizada en ningún otro mecanismo, por lo que en caso de que un departamento requiera alguna información puntual, debe solicitarla al área específica, generando retrabajos y debilidades de comunicación fluida en la organización.
- El área de Asistencia Técnica posee un modelo denominado “línea base”, que resulta ser muy organizado y ágil para conocer la información de las cooperativas que a la fecha muestra resultados positivos y referentes con organismos externos como el Instituto de Desarrollo Rural (INDER), el Consejo Nacional de la Producción (CNP), Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) y el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y que podría considerarse un gran insumo para el proyecto de “Expediente Único” que se encuentra en proceso, alineado con la simplificación de trámites y una respuesta ágil a la Administración Superior (Dirección Ejecutiva y Junta Directiva).
- Se identifica por parte de las gerencias que se carece de coordinaciones conjuntas entre las áreas involucradas (existen comunicaciones aisladas entre 2 áreas simultáneamente) para plantear los requerimientos tecnológicos, así como organización de la información que puede ser importante para el bien común y que permitan maximizar el uso de los recursos. Adicionalmente, a la fecha

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y LAS TIC'S

-Informe FINAL de Auditoría AI TI 001-2020 08 de enero 2021-

no se cuenta con una herramienta o sistema integrado que permita potencializar la información centralizada, en este momento se encuentra el proyecto de Expediente Único, que vendrá a solventar esta situación, pero el mismo se dimensiona para un mediano plazo.

Al respecto de los puntos identificados se establecen los siguientes criterios normativos:

a) Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen:

1.9 Vinculación del SCI con la calidad

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben promover un compromiso institucional con la calidad y apoyarse en el SCI para propiciar la materialización de ese compromiso en todas las actividades y actuaciones de la organización. A los efectos, deben establecer las políticas y las actividades de control pertinentes para gestionar y verificar la calidad de la gestión, para asegurar su conformidad con las necesidades institucionales, a la luz de los objetivos, y con base en un enfoque de mejoramiento continuo.

(Subrayado no es del original)

2.1 Ambiente de Control

(...) c. El mantenimiento de personal comprometido y con competencia profesional para el desarrollo de las actividades y para contribuir a la operación y el fortalecimiento del SCI.

(Subrayado es nuestro)

5.2 Flexibilidad de los sistemas de información

Los sistemas de información deben ser lo suficientemente flexibles, de modo que sean susceptibles de modificaciones que permitan dar respuesta oportuna a necesidades cambiantes de la institución.

(Subrayado es nuestro)

5.4 Gestión Documental

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.

(Subrayado no es del original)

5.6 Calidad de la Información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.

(Subrayado no es del original)

5.6 Calidad de Comunicación

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se da a las instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, según los asuntos que se encuentran y son necesarios en su esfera de acción. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo.

(Subrayado es nuestro)

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y LAS TIC'S

-Informe FINAL de Auditoría AI TI 001-2020 08 de enero 2021-

b) Normas técnicas para la gestión y el control de las TI

1.4.7 Continuidad de los servicios de TI

La organización debe mantener una continuidad razonable de sus procesos y su interrupción no debe afectar significativamente a sus usuarios.

Como parte de ese esfuerzo debe documentar y poner en práctica, en forma efectiva y oportuna, las acciones preventivas y correctivas necesarias con base en los planes de mediano y largo plazo de la organización, la evaluación e impacto de los riesgos y la clasificación de sus recursos de TI según su criticidad.

(Subrayado es nuestro)

1.6 Decisiones sobre asuntos estratégicos de TI

El jerarca debe apoyar sus decisiones sobre asuntos estratégicos de TI en la asesoría de una representación razonable de la organización que coadyuve a mantener la concordancia con la estrategia institucional, a establecer las prioridades de los proyectos de TI, a lograr un equilibrio en la asignación de recursos y a la adecuada atención de los requerimientos de todas las unidades de la organización.

(Subrayado no es del original)

Esta situación se debe a la carencia de coordinaciones conjuntas entre las áreas involucradas para plantear los requerimientos tecnológicos que permitan maximizar y potencializar una herramienta o sistema integrado que suministre la información centralizada.

La falta de articulación entre las áreas en el proceso de continuidad se convierte en un factor de riesgo, ya que se requieren la mayor cantidad de insumos que se puedan intercambiar con el fin de una atención más integral y con mayor valor agregado a las cooperativas, así como una distribución más razonable de los recursos que se encuentran a disposición de estas y alineado al cumplimiento de las metas institucionales.

SÍNTESIS DE HALLAZGOS

Existe articulación entre las áreas sustantivas de manera parcial, sin embargo, la misma no está instrumentalizada por lo que la comunicación fluye regularmente mediante notas o reuniones y los resultados no quedan tabulados o resguardados en algún mecanismo automatizado que permita maximizar la calidad de esta información para consultas futuras.

RECOMENDACIONES

PARA JUNTA DIRECTIVA

6.3.1 Instruir a la Dirección Ejecutiva para que en un plazo de 3 meses presente un plan de implementación de la carga de Información pertinente de las diferentes áreas en el Sistema de Monitoreo Cooperativo.

Fecha de Cumplimiento:	Nivel de Riesgo: Alto	Tipo: CI
-------------------------------	------------------------------	-----------------

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y LAS TIC'S

-Informe FINAL de Auditoría AI TI 001-2020 08 de enero 2021-

6.3.2 Instruir a la Dirección Ejecutiva para que continúe con la iniciativa del Expediente Único con la robustez y la integración que demandan las sanas prácticas y acorde a las necesidades del sector cooperativo, de modo que sea elevado al órgano colegiado informe cada 2 meses con los avances del proyecto.

Fecha de Cumplimiento:	Nivel de Riesgo: Alto	Tipo: CI
-------------------------------	------------------------------	-----------------

PARA DIRECCIÓN EJECUTIVA

6.3.3 Instruir a las áreas de Financiamiento, Asistencia Técnica, Educación y Capacitación, Promoción y cualquiera otra gerencia según corresponda para que, en conjunto, elaboren los requerimientos tecnológicos necesarios para la inclusión de la información relevante en el Sistema de Monitoreo Cooperativo.

Fecha de Cumplimiento:	Nivel de Riesgo: Alto	Tipo: CI
-------------------------------	------------------------------	-----------------

6.3.4 Instruir al área de Supervisión Cooperativa para que capacite a las gerencias que corresponden en el uso del Sistema de Monitoreo Cooperativo.

Fecha de Cumplimiento:	Nivel de Riesgo: Alto	Tipo: CI
-------------------------------	------------------------------	-----------------

6.3.5 Instruir al área de Tecnologías de Información para coordine con las gerencias el ambiente requerido en el Sistema de Monitoreo Cooperativo, con el objetivo que sea incluida la información relevante.

Fecha de Cumplimiento:	Nivel de Riesgo: Alto	Tipo: CI
-------------------------------	------------------------------	-----------------

PARA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

6.3.6 Realizar el análisis y su posterior implementación de los requerimientos solicitados por las áreas con relación a la creación del ambiente necesario para la inclusión de la información en el Sistema de Monitoreo Cooperativo.

Fecha de Cumplimiento:	Nivel de Riesgo: Alto	Tipo: CI
-------------------------------	------------------------------	-----------------

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y LAS TIC'S

-Informe FINAL de Auditoría AI TI 001-2020 08 de enero 2021-

6.4 DE LOS PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO Y POLÍTICAS INTERNAS

MEDIO

Se identificó la existencia de acciones en pro de atender tanto al personal interno, como a los organismos cooperativos, sin embargo, se observa una carencia de políticas internas y procedimientos de trabajo globales documentados, que permitan ordenar dichas acciones, unificar esfuerzos e integrar la forma de operar de la institución.

A continuación, se menciona la forma de operar de las áreas analizadas:

- ☑ Supervisión Cooperativa ha implementado mecanismos como videollamadas mediante las cuales se realizan las revisiones de la documentación, asimismo se trabaja en brindar respuestas a las consultas legales teniendo muy buenas estadísticas: Adicionalmente, existe el apoyo a través de los sistemas de Alerta Temprana, Control Interno y Balance Social, donados por la DGRV,
- ☑ Asistencia Técnica se encuentran implementado un proyecto denominado "Medida 5", que consta de seguimientos a las cooperativas y apoyos mediante herramientas como el Teams, el WhatsApp, y el Zoom que permiten estar comunicados con las cooperativas, permitiendo brindar el soporte necesario.
- ☑ Financiamiento utiliza herramientas como Teams, celular y correo electrónico para realizar los análisis de crédito y atención de consulta de estos según corresponde.
- ☑ Tesorería, se implementan prácticas como actualizaciones de archivos, revisiones de las cuentas corrientes, control de las inversiones y coordinaciones con otros departamentos, así como la preparación de los informes para el Ministerio de Hacienda.

Con lo anterior debido a la carencia de procedimientos alineados a la continuidad de las operaciones, se identifica que repercute directamente en la claridad sobre el catálogo de los servicios que se brindan al público meta, que provoca desviación de recursos en acciones de menor impacto para las áreas y limita el cumplimiento de las metas departamentales y consecuentemente las organizacionales.

De lo anterior se hace referencia a las siguientes normativas según el siguiente detalle:

Normas técnicas para la gestión y el control de las TI

1.4.7 Continuidad de los servicios de TI

La organización debe mantener una continuidad razonable de sus procesos y su interrupción no debe afectar significativamente a sus usuarios.

*Como parte de ese esfuerzo debe documentar y poner en práctica, en forma efectiva y oportuna, las acciones preventivas y correctivas necesarias con base en los planes de mediano y largo plazo de la organización, la evaluación e impacto de los riesgos y la clasificación de sus recursos de TI según su criticidad.
(Subrayado es nuestro)*

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y LAS TIC'S

-Informe FINAL de Auditoría AI TI 001-2020 08 de enero 2021-

Normas de control interno para el Sector Público

4.2 Requisitos de las Actividades de Control

(...) e. *Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.*
(subrayado es nuestro)

4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.
(Subrayado es nuestro)

5.1 Sistemas de Información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, (...)
(Subrayado no es del original)

5.9 Tecnologías de Información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance. Para ello deben observar la normativa relacionada con las tecnologías de información, emitida por la CGR. En todo caso, deben instaurarse los mecanismos y procedimientos manuales que permitan garantizar razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información.
(Subrayado es nuestro)

Debido a que no se cuenta con un Plan de Continuidad del Negocio en la organización y aunado a la carencia de cultura con relación a la gestión documental a la fecha se carece de políticas internas y procedimientos de trabajo generales para todas las áreas respecto a la continuidad de los servicios que deber ser brindados al cliente interno y externo.

Las políticas internas y los procedimientos de trabajo se convierten en los fundamentos documentales de las labores que se realizan de manera cotidiana en cada una de las áreas del negocio y que permiten brindar la continuidad de los servicios brindados al público meta. Por lo cual es importante que el personal interno conozca los lineamientos y las acciones que deben ejecutar para garantizar la continuidad de las operaciones.

SÍNTESIS DE HALLAZGOS

La organización no cuenta con una articulación de los departamentos con políticas y procedimientos unificados e integrados para garantizar la continuidad de las operaciones, puesto que, debido a la carencia de un Plan de Continuidad del Negocio, tampoco existen los procedimientos y políticas que sustenten las acciones integradas en materia de continuidad del negocio. Si se logró identificar acciones que fungen como piloto para abordar la situación ante el COVID 19 pero de manera aisladas.

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y LAS TIC'S

-Informe FINAL de Auditoría AI TI 001-2020 08 de enero 2021-

RECOMENDACIONES

PARA JUNTA DIRECTIVA

6.4.1 Aprobar el Plan de Continuidad del Negocio alineado con la integración del Plan de Continuidad de las Tecnologías de Información y su respectivo manual de políticas y procedimientos que garantice la continuidad de las operaciones.

Fecha de Cumplimiento:	Nivel de Riesgo: Alto	Tipo: CI
-------------------------------	------------------------------	-----------------

PARA COMITÉ GERENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

6.4.2 Avalar el Plan de Continuidad del Negocio y la actualización del Plan de Continuidad de las TI de modo que se garantice el alineamiento de ambos instrumentos, así como los procedimientos y políticas derivadas de estos garantizando la continuidad de las operaciones.

Fecha de Cumplimiento:	Nivel de Riesgo: Alto	Tipo: CI
-------------------------------	------------------------------	-----------------

PARA DIRECCIÓN EJECUTIVA

6.4.3 Instruir a la Gerencia de Desarrollo Estratégico la elaboración del Plan de Continuidad del Negocio, así como el manual de políticas y procedimientos necesario para plasmar las acciones a realizar ante una situación que comprometa el negocio en marcha.

Fecha de Cumplimiento:	Nivel de Riesgo: Alto	Tipo: CI
-------------------------------	------------------------------	-----------------

6.4.4 Instruir a la Gerencia de Tecnologías de Información para que actualice el Plan de Continuidad de las Tecnologías de Información y que se ajuste con el Plan de Continuidad del Negocio que se realizará de modo que este soporte las acciones propuestas por la organización en materia de continuidad de las operaciones.

Fecha de Cumplimiento:	Nivel de Riesgo: Alto	Tipo: CI
-------------------------------	------------------------------	-----------------

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y LAS TIC'S

-Informe FINAL de Auditoría AI TI 001-2020 08 de enero 2021-

6.5 DE LOS RIESGOS Y EL SEVRI	MEDIO
--------------------------------------	--------------

Mediante la revisión del listado de los Riesgos de las áreas involucradas, en este estudio con el objetivo de determinar las áreas susceptibles de riesgos asociados con la Continuidad del Negocio y a la vez identificar las acciones programas para evitar la materialización. Se identificaron las siguientes situaciones:

- ☑ Se observó que las áreas Administrativo Financiero y Asesoría Jurídica, no habían presentado al área de Desarrollo Estratégico los riesgos asociados a su área (en el desarrollo del estudio el Área de Asistencia Técnica los entregó), situación que evidentemente expone a la organización y reduce el margen de respuesta ante una eventualidad e inclusive no considera el presupuesto ante un fortuito.
- ☑ La organización identifica que algunos de sus riesgos están asociados con el uso de sistemas de información (por ejemplo: error humano, manipulación de información, error en la carga de los datos), por lo cual, algunas tareas también son llevadas en paralelo de forma manual, situación que provoca retrabajos.
- ☑ Existen riesgos donde pese a que se implementan controles, su valoración es igual o incluso mayor (**Tecnologías de Información:** Proyectos del Plan Estratégico de TIC no alineados al Plan Estratégico Institucional y Lentitud en la atención de servicios solicitados por usuarios al Departamento, **Asistencia Técnica:** Negativa de los Organismos cooperativos receptores de P.A, de brindar información al área de Asistencia Técnica en condiciones de suficiencia, tiempo, forma y calidad, también resistencia a atender las recomendaciones brindadas y a capacitarse en las áreas que requieren fortalecimiento), ante este contexto es conveniente valorar más detalladamente las condiciones que están provocando esta situación y que de manera directa o indirecta están comprometiendo la continuidad de las operaciones del Instituto.

Adicionalmente, se identificó que la organización no cuenta con un sistema informático oficial en uso para la gestión de riesgos, sino más bien se utiliza una plantilla elaborada en Excel. Es claro que, aunque no existan controles tecnológicos que pueden ser los más idóneos eso no limita a que se controlen manualmente para mitigarlos o disminuir su probabilidad o impacto.

Se determinó que existe una brecha de conocimiento en la gestión de riesgos, que limita que se uniformen las acciones con que se aborden riesgos que eventualmente, estén presentes a nivel organizacional, además de falta de compromiso de algunas áreas por la cultura del riesgo y de las repercusiones que conlleva la materialización de eventos no mapeados en términos de tiempos de respuesta y recursos económicos.

Conforme a la normativa vigente se mencionan los siguientes criterios:

Normas técnicas para la gestión y el control de las TI

4.5 Manejo de incidentes

La organización debe identificar, analizar y resolver de manera oportuna los problemas, errores e incidentes significativos que se susciten con las TI. (...)
(Subrayado no es del original)

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y LAS TIC'S

-Informe FINAL de Auditoría AI TI 001-2020 08 de enero 2021-

Normas de control interno para el Sector Público

3.2 Sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI)

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y poner en funcionamiento un sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI). El SEVRI debe presentar las características e incluir los componentes y las actividades que define la normativa específica aplicable. (...)

(Subrayado no es del original)

5.1 Sistemas de Información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, (...)

(Subrayado no es del original)

5.9 Tecnologías de Información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance. Para ello deben observar la normativa relacionada con las tecnologías de información, emitida por la CGR. En todo caso, deben instaurarse los mecanismos y procedimientos manuales que permitan garantizar razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información.

El señor Ramsés Espinoza Calderón, funcionario asignado para el manejo y administración del SEVRI a nivel institucional indicó con respecto a la Plantilla de Excel de Riesgos que *se remitió a todas las gerencias el 26 de marzo y el 15 de mayo del presente año y se recibió respuesta de 8 de las 11 gerencias, es decir un 72,72% de respuesta.*"

Adicionalmente, con relación al uso del Sistema Informático, elaborado por el área de Tecnologías de Información, indicó que *Efectivamente el sistema web SEVRI está en desuso actualmente, ya que se implantó una plantilla en Excel que ha demostrado ser más amigable y pertinente a los fines y propósitos de Gestión Institucional de Riesgos*".

Las Gestión del Riesgo permite que la organización realice un ejercicio de análisis del contexto interno y externo con el objetivo de identificar, analizar y evaluar eventos futuros bajo los parámetros de probabilidad e impacto y así definir las acciones a seguir para evitar que se materialicen los eventos. La ausencia de estos riesgos o una determinación errónea de los mismos puede llevar a la materialización de ellos y consecuencias para la institución tanto operativas como económicas.

SÍNTESIS DE HALLAZGOS

La Gestión de Riesgos asociada a la Continuidad del Negocio presenta debilidades de control respecto a remisión de información al área encargada, procesos de retrabajo pese al uso de sistemas información y la definición de riesgos con una inadecuada calificación de estos, provocando brechas en los resultados sobre la concepción de los riesgos, puesto que las calificaciones asignadas a los eventos no corresponden a los principios de la gestión del riesgo.

Asimismo, se identifica debilidades en la herramienta existente para la gestión de riesgos pues pese a la existencia de un sistema informático, se optó por utilizar una hoja en Excel, que no posee ningún

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y LAS TIC'S

-Informe FINAL de Auditoría AI TI 001-2020 08 de enero 2021-

nivel de seguridad y la manipulación de la información no deja evidencia alguna, además que el manejo de esta información en bases de datos planas no logra diferenciar mecanismos de seguridad y de respaldo mediante la política existente programada por el área de Tecnologías de Información.

RECOMENDACIONES

PARA DIRECCIÓN EJECUTIVA

6.5.1 Instruir al área de Desarrollo Estratégico para que en coordinación con el Área de Tecnologías de Información se reactive el uso del Sistema Informático ya sea interno o externamente para la Gestión de Riesgos que se ajuste a las necesidades y usabilidad de los funcionarios que interactúan con el proceso de riesgos.

Fecha de Cumplimiento:	Nivel de Riesgo: Alto	Tipo: CI
-------------------------------	------------------------------	-----------------

6.5.2 Instruir al área de Desarrollo Estratégico para que en el corto plazo gestione una capacitación y un proceso de acompañamiento en materia de riesgo a cada una de las instancias de la Administración Activa de modo que se aborden todos los tópicos necesarios, para una adecuada Gestión de Riesgo conforme a la normativa vigente.

Fecha de Cumplimiento:	Nivel de Riesgo: Medio	Tipo: CI
-------------------------------	-------------------------------	-----------------

PARA DESARROLLO ESTRATÉGICO

6.5.3 Elaborar un programa de capacitación en materia de Gestión de Riesgos, que coadyuve como un refrescamiento de los principales tópicos es esa materia para el personal interno involucrado en el proceso según corresponda.

Fecha de Cumplimiento:	Nivel de Riesgo: Alto	Tipo: CI
-------------------------------	------------------------------	-----------------

6.5.4 Gestionar la entrega de la matriz de riesgos de las unidades que a la fecha no la han remitido, así como realizar una revisión exhaustiva de cada una, con el fin de que la misma presente información íntegra y verás que permitan brindar indicadores para la toma de decisiones.

Fecha de Cumplimiento:	Nivel de Riesgo: Medio	Tipo: CI
-------------------------------	-------------------------------	-----------------

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y LAS TIC'S

-Informe FINAL de Auditoría AI TI 001-2020 08 de enero 2021-

FINALMENTE, ES IMPORTANTE RECORDAR LAS SIGUIENTES DISPOSICIONES VIGENTES

- a) Artículo 10 de la Ley General de Control Interno: *“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo cumplimiento”.*
- b) Artículo 18 de la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos: *“El control interno será responsabilidad de la máxima autoridad de cada dependencia. En los procesos donde participen dependencias diferentes, cada una será responsable de los subprocesos o actividades que le correspondan...”*
- c) Dado el carácter a posteriori de sus revisiones, esta Auditoría Interna se reserva el derecho de una evaluación posterior.

Auditor asignado al estudio:

Revisado:

**LIC. RANDALL ARTAVIA DELGADO, MATI
AUDITOR DE SISTEMAS**

**LICDA. ALEJANDRA CALVO JIMÉNEZ
AUDITORA SUPERVISORA**

Revisado y aprobado:

**LIC. GUILLERMO CALDERÓN TORRES
AUDITOR INTERNO**

RAD/GSQ/ACJ/GCT