



## **AUDITORÍA INTERNA**

**INFORME DE AUDITORÍA**

**NO. AI-017-2024**

**Estudio especial**

**Evaluación de la infraestructura digital**

**Setiembre 2024**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

I. RESUMEN EJECUTIVO.....	3
II. INTRODUCCIÓN .....	4
Origen del estudio.....	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos .....	4
Alcance.....	4
Normativa.....	4
Implementación de recomendaciones (Ley General de Control Interno, artículo no. 36) .....	5
Limitaciones.....	5
Comunicación preliminar de los resultados de la auditoría.....	5
Siglas .....	6
III. RESULTADO.....	6
Oportunidad de mejora no. 1: Ausencia de actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de Información.....	8
Oportunidad de mejora no. 2: Ausencia de manuales, procedimientos o normativa interna que considere la gestión de la innovación o mejora continua en la institución .....	11
Oportunidad de mejora no. 3: Ausencia de acciones realizadas para la transferencia de conocimiento.....	12
Oportunidad de mejora no. 4: Ausencia de aprobación de acciones formales que brinden garantía razonable sobre la continuidad de los servicios tecnológicos.....	13
Oportunidad de mejora no. 5: Ausencia de procesos de concientización al personal sobre seguridad de la información.....	14
IV. CONCLUSIONES .....	15
V. RECOMENDACIONES .....	16

## **I. RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio de Auditoría Interna tuvo como propósito evaluar la infraestructura digital de la Institución, en relación con el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige esta materia. El estudio se realizó con la finalidad de generar oportunidades de mejora que coadyuven al fortalecimiento del área como componente del sistema de control interno.

A continuación, se presentan los aspectos más relevantes que afectan el cumplimiento de los objetivos de control interno establecidos en el artículo no. 8 de la Ley General de Control Interno los cuales, de acuerdo con el estudio, no se están observando por parte de la Administración Activa:

### **a. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.**

La institución no cuenta con un plan estratégico de tecnologías de información debidamente actualizado, lo que provoca que no se tenga claramente definida la ruta de trabajo a seguir, con la finalidad de aprovechar las fortalezas institucionales, las oportunidades del entorno y minimizar los riesgos asociados al ámbito digital.

Se observa ausencia de políticas, procedimientos debidamente aprobados y divulgados, relacionados con la gestión de innovación, no se llevan a cabo mecanismos o iniciativas para la transferencia de conocimiento, tampoco se implementan acciones formales para brindar a la institución garantía razonable de la continuidad de los servicios, ni se tiene establecida formalmente la manera en que se lleva a cabo el proceso de concientización del personal sobre seguridad de la información.

### **b. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.**

El informe destaca varios incumplimientos normativos que afectan el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico, la falta de políticas formales y de un marco actualizado en la gestión de la transformación digital y la seguridad de la información implica que la institución no está alineada con las regulaciones técnicas y jurídicas requeridas, generando vulnerabilidades en el cumplimiento legal.

Con base en lo anterior, y con el propósito de fortalecer la gestión Institucional, se formulan las siguientes oportunidades de mejora a las personas funcionarias correspondientes; con el fin de establecer las acciones necesarias para solventar oportuna y eficazmente las situaciones descritas. Esto de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Control Interno (Ley no. 8292).

## II. INTRODUCCIÓN

### Origen del estudio

- 2.1. La Auditoría Interna realizó el presente estudio especial con el fin de evaluar la infraestructura digital de la institución, lo anterior, de acuerdo con el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna del año 2024, conocido por los miembros de la Junta Directiva, según consta en el Artículo VIII, Inciso 1), del Acta de la Sesión Ordinaria N°6621 del 11 de enero de 2024.

### Objetivo general

- 2.2. Determinar si la dimensión de infraestructura digital responde razonablemente al marco regulatorio y prácticas aplicables para la transformación digital, en procura del establecimiento de acciones que promuevan una mejora en la experiencia de las personas usuarias de los servicios públicos y consecuentemente en el valor que reciben.

### Objetivos específicos

- 2.3. Verificar la gestión llevada a cabo por la Institución en relación con la infraestructura digital, en cumplimiento con el marco regulatorio.

### Alcance

- 2.4. El alcance del estudio comprende la revisión de aspectos de control interno y del cumplimiento de la normativa interna y externa relacionada con la infraestructura digital, para el periodo comprendido desde el 01 de enero del 2023 hasta el 31 de marzo del 2024, ampliándose en aquellos casos en los que se consideró pertinente.

### Normativa

La principal normativa observada en este estudio fue la siguiente:

- I. Ley Orgánica de INVU no. 1788.
- II. Ley General de la Administración Pública no. 6272.
- III. Ley General de Control Interno no. 8292.
- IV. Ley de Creación de la Agencia Nacional de Gobierno Digital, N° 9943.
- V. Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, N° 8968.
- VI. Ley de Promoción Desarrollo Científico y Tecnológico y Creación del MICITT, N° 7169.
- VII. Ley para regular el teletrabajo N° 9738.
- VIII. Reglamento general del Sistema Nacional de Planificación N° 37735-PLAN.
- IX. Reglamento para regular el teletrabajo. No 42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT.
- X. Decreto Ejecutivo 40199-MP, Establece la apertura de los datos públicos.
- XI. Decreto Ejecutivo No 37052-MICITT. Crea Centro de Respuesta de incidentes de Seguridad Informática CSIRT-CR.
- XII. Directriz no. 019-MP-MICITT, Desarrollo del Gobierno Digital del Bicentenario.
- XIII. Directriz no. 46-H-MICITT. Las instituciones del sector público privilegiarán la adquisición de soluciones de cómputo en la nube sobre otro tipo de infraestructura.
- XIV. Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE).

- XV. Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información, emitidas por la Contraloría General de la República.
- XVI. Procuraduría General de la República. Opinión Jurídica OJ-083-2004.
- XVII. Transformación digital y empleo público: "el futuro del trabajo del gobierno". Banco Interamericano de Desarrollo.
- XVIII. Código Nacional de Tecnologías Digitales, MICITT.
- XIX. Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2023-2027.
- XX. Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, (R-DC-119-2009);
- XXI. Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014);
- XXII. Reglamento Autónomo de Organización y Servicio, INVU;
- XXIII. Manual descriptivo de Cargos del INVU.
- XXIV. Diseño de la experiencia del ciudadano para la Transformación Digital, Banco Interamericano de Desarrollo.

### **Metodología**

- 2.5.** El presente estudio se realizó de acuerdo con las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República y demás normativa atinente.

La metodología utilizada se enfocó en la aplicación de técnicas y prácticas de auditoría normalmente aceptadas, tales como: entrevistas, verificación de documentos suministrados por las áreas de Planificación y Tecnologías de Información; adicionalmente, se analizó la normativa legal y técnica aplicable.

Los resultados que se exponen en este informe se fundamentan en los procedimientos de auditoría dirigidos a comprobar el cumplimiento del INVU, en materia de la aplicación de la normativa que regula el Control Interno relacionado con la infraestructura digital, utilizando la herramienta proporcionada por la Contraloría General de la República denominada "Guía de auditoría de carácter especial sobre infraestructura digital".

### **Implementación de recomendaciones (Ley General de Control Interno, artículo no. 36)**

- 2.6.** Se establece un plazo de 10 días hábiles para que se ordene la implementación de las recomendaciones. En caso de que se discrepe, en el transcurso de dicho plazo se debe elevar el informe a la Junta Directiva, con copia a la Auditoría Interna, y se deben exponer por escrito tanto las razones por las cuales no se está de acuerdo como las soluciones alternas que se propongan para los hallazgos.

### **Limitaciones**

- 2.7.** En el desarrollo del presente informe no se presentaron limitaciones.

### **Comunicación preliminar de los resultados de la auditoría**

El 17 de setiembre del año 2024 esta Auditoría Interna se reunió de forma virtual, con el Licenciado Ricardo Rodríguez Silesky, Encargado de la Unidad de Tecnologías de Información y con el

Licenciado Juan Astúa González, Profesional en Soporte Técnico, con la finalidad de comentar sobre las oportunidades de mejora y las recomendaciones contenidas en el informe borrador denominado “*Estudio Especial, Evaluación de la infraestructura digital*”; una vez comentados y valorados los temas, el Encargado de la Unidad de Tecnologías de Información manifestó estar de acuerdo con las oportunidades de mejora y las recomendaciones propuestas.

Adicionalmente, el 17 de setiembre del año 2024, esta Auditoría Interna, se reunió de forma virtual, con la Licenciada Marta Martínez Castillo, con la finalidad de dar a conocer los resultados del estudio Especial Evaluación de la infraestructura digital para que sean considerados en la Planificación Institucional.

### Siglas

2.8. A continuación, se indica el detalle de las siglas utilizadas en este informe:

**Tabla No. 1**  
**Siglas**

Siglas	Significado
INVU	Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo
NCISP	Normas de Control Interno para el Sector Público
LGCI	Ley General de Control Interno
PEI	Plan estratégico institucional
PETI	Plan estratégico de tecnologías de información
TI	Tecnologías de información
VPN	Virtual Private Network

Fuente: Elaboración propia.

### III. RESULTADO

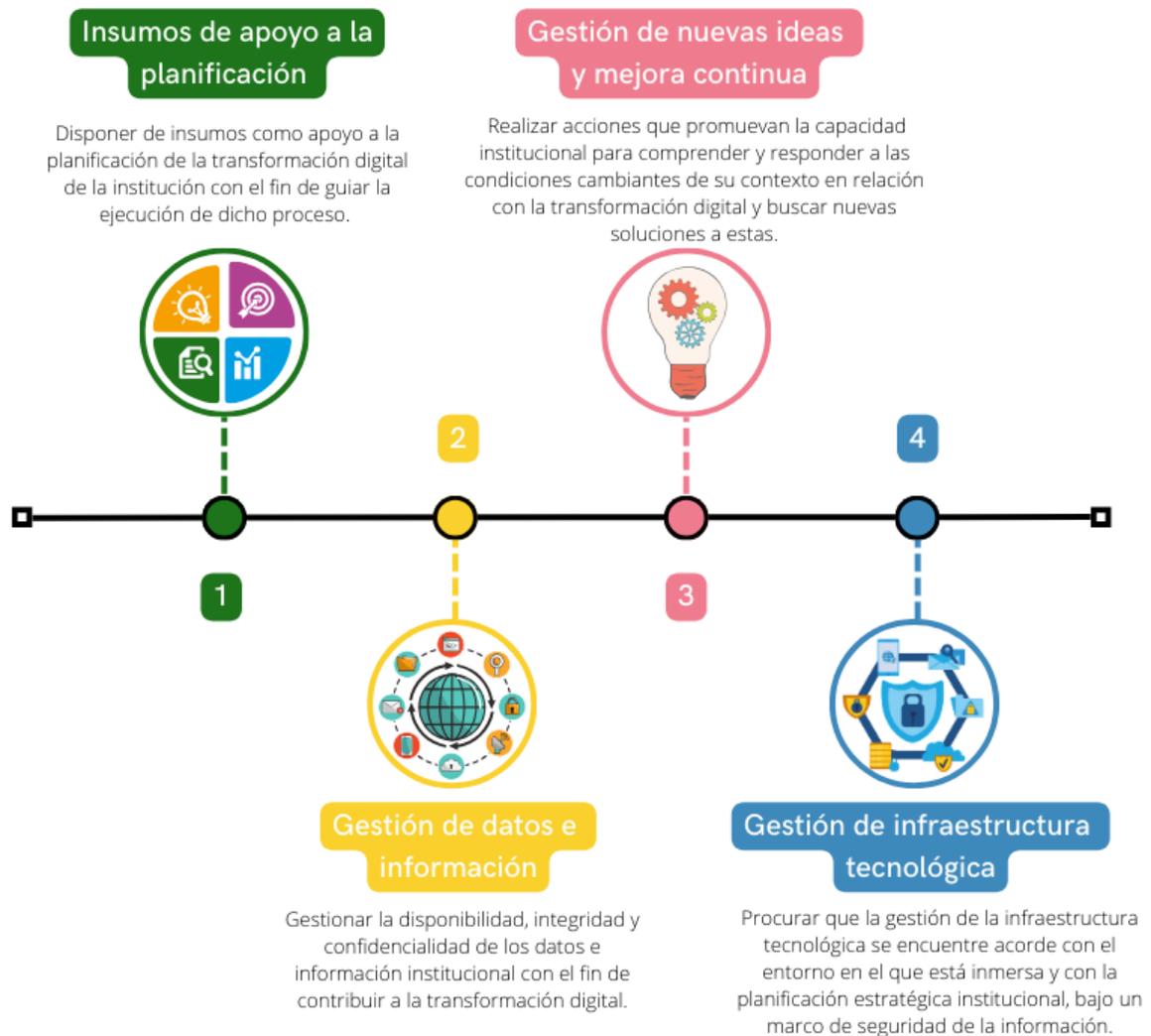
3.1 En Costa Rica, el deber de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno está claramente estipulado en la Ley no. 8292 Ley General de Control Interno; como parte de las actividades indispensables que conllevan a un control interno razonable, está el garantizar la calidad, confiabilidad y oportunidad de la información, estableciendo sistemas de información confiables, robustos, que garanticen la innovación tecnología institucional, en aras de evolucionar conforme las prácticas utilizadas a nivel mundial que garanticen la protección de la información y la satisfacción de los usuarios tanto internos como externos.

Por lo anterior descrito, se considera indispensable instaurar los procesos de mejora continua y controles internos robustos, garantizando el fortalecimiento permanente del sistema, en procura de una implementación natural de las operaciones y las actividades de las dependencias.

El presente estudio, permitió determinar una serie de elementos que cuentan con oportunidades de mejora en cuanto al sistema de control interno institucional, relacionadas con la Transformación Digital.

3.2 Como parte del estudio realizado, se aplicó la herramienta proporcionada por la Contraloría General de la República, que evalúa la Transformación Digital desde cuatro perspectivas que se muestran a continuación.

Imagen No. 1 Perspectivas evaluadas



Fuente: elaboración propia.

Cada perspectiva incluye una serie de preguntas que fueron respondidas por la Administración Activa, posteriormente, cada respuesta fue valorada por la Auditoría Interna con base en la prueba aportada.

A continuación, se presentan los resultados:

## Insumos de apoyo a la Planificación

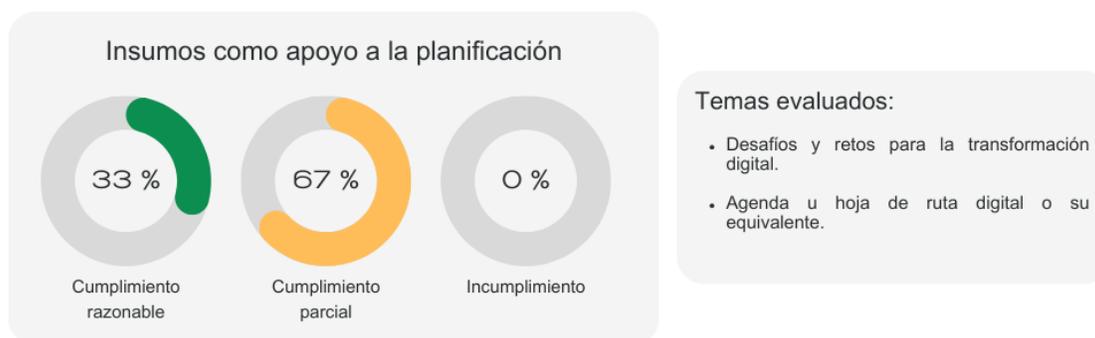
- 3.3** Elemento relacionado con la dirección que tiene la institución con el fin de contribuir a alcanzar una transformación digital que le permita responder a las necesidades de las personas usuarias de los servicios, impactando positivamente en el valor público que reciben.

Como parte indispensable de la dirección estratégica, se valoró el análisis que se realiza a los desafíos y retos para la transformación digital, valorando la hoja de ruta para implementar todas las acciones necesarias.

A nivel institucional se observan diversas acciones llevadas a cabo relacionadas con proyectos de mejora e innovación, así mismo, se ha destinado presupuesto para ese fin, sin embargo, al consultar sobre la planificación estratégica específica, se evidencia que en el año 2018 se elaboró el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), estableciéndose para finalizar en el año 2022, en este Plan Estratégico se identifica una variedad de objetivos que a la fecha se consideran vigentes por la Administración Activa, sin embargo, tal y como lo establecen las normas de control interno, la planificación estratégica está estrechamente vinculada con la valoración de riesgos, con el fin de abordar la dinámica cambiante del entorno, respondiendo oportunamente a los riesgos y a las oportunidades que se presenten, por tanto, la planificación establecida en el PETI debería estar actualizada y responder en toda su extensión, a la realidad operativa de la institución.

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta aplicada a la Unidad de Planificación Institucional y a la Unidad de Tecnología de Información, relacionados con el nivel de cumplimiento institucional en cuanto a las acciones llevadas a cabo para afrontar los desafíos y retos para la transformación digital en la institución.

**Imagen No. 2 Insumos de apoyo**



Fuente: elaboración propia con base en encuesta aplicada y revisión de información suministrada por la Administración Activa.

### **Oportunidad de mejora no. 1: Ausencia de actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de Información**

- 3.4** Los desafíos en temas de transformación digital ocasionan que las instituciones se vuelvan innovadoras para desarrollar diversas estrategias en aras de aprovechar todas las oportunidades que se ofrecen a nivel tecnológico, así como minimizar los impactos y los riesgos derivados.

- 3.5** A nivel institucional, se determinó que se realizan diversas acciones relacionadas con la transformación digital, por ejemplo, en el Plan Estratégico Institucional se hace referencia al objetivo estratégico: “Mejorar las capacidades tecnológicas institucionales en función de los procesos claves del instituto”, este objetivo está vinculado con el PETI el cual tiene como fecha inicial de implementación agosto 2018 y establecía estrategias que finalizaban en el año 2022, el referido plan fue aprobado por Junta Directiva el 09 de mayo del 2019, sin embargo, a partir de ese año, no hay evidencia de actualización o elaboración de un nuevo PETI.
- 3.6** La anterior situación se contrapone con lo establecido en las Normas de Control Interno para el Sector Público, en lo relacionado con el deber de la administración activa de establecer un proceso de implementación gradual de cada uno de los componentes relacionados con tecnologías de información.

Adicionalmente, se inobserva lo descrito en la *Directriz N° 019-MP-MICITT Desarrollo del Gobierno Digital del Bicentenario en su artículo 3, inciso b) que cita:*

*Artículo 3º-Se ordena a los jefes de la Administración Central y se instruye a los jefes de la Administración Descentralizada, a implementar las siguientes medidas de Gobierno Digital:*

*b) Definir una Agenda Institucional de Gobierno Digital, que constituya la estrategia en la cual se definan los proyectos, metas, indicadores y responsables de las iniciativas institucionales que se desarrollen para atender todas las disposiciones de esta directriz. La Agenda Institucional de Gobierno Digital deberá alinear los esfuerzos institucionales con la estrategia de Gobierno Digital del Bicentenario. El formato, contenidos, fecha de remisión y plazos relativos a la Agenda Institucional de Gobierno Digital serán definidos por el MICITT, y comunicados a través de los enlaces institucionales.*

- 3.7** La situación anterior, obedece a que la Unidad de Tecnología de información no ha realizado las gestiones de actualización debido a que ha dado seguimiento al PETI anterior, el cual, indican que mantiene estrategias vigentes.
- 3.8** La ausencia de una planificación estratégica debidamente aprobada, establecida, actualizada y vinculada al plan estratégico institucional, provoca que no se cuente con una hoja de ruta que evidencie que las acciones institucionales están alineadas con los riesgos provocados por el cambio constante del entorno digital, además, que no se pueda observar, medir y evidenciar el avance a nivel estratégico por medio del seguimiento a los indicadores establecidos para tal fin.

### **Gestión de datos e información**

- 3.9** La generación, el almacenamiento y la publicación de datos públicos en forma automatizada y procesable, permite fortalecer la transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas y participación ciudadana.

Durante la revisión de la documentación suministrada por la Administración Activa, se determinó que la institución ha realizado esfuerzos para contar con los datos e información, no obstante, cuenta con oportunidades de mejora relacionadas con las directrices que regulen la gestión de los datos.

De forma seguida, se presentan los resultados de la encuesta aplicada a la Unidad de Planificación Institucional y a la Unidad de Tecnología de Información, relacionados con el nivel de cumplimiento institucional en cuanto a las acciones llevadas a cabo para generar, almacenar y publicar datos en forma automatizada y procesable.

### Imagen No. 3 Gestión de datos e información



Fuente: elaboración propia con base en encuesta aplicada y revisión de información suministrada por la Administración Activa.

La oportunidad de mejora relacionada con la dimensión de gestión de datos e información, que formó parte del presente estudio, será comunicada a la instancia que corresponda para la atención de la respectiva recomendación.

### **Gestión de nuevas ideas y mejora continua**

**3.10** La entidad tiene la responsabilidad de fomentar la generación e implementación de cambios en los productos, procesos y/o servicios, orientados a la mejora continua en la transformación digital institucional.

A nivel institucional se observa que se han implementado diversas herramientas para la mejora en sus procesos, como lo son las boletas de TI para realizar solicitudes de mantenimiento y mejoras en los sistemas, mejoras a los sistemas de información para una mejor experiencia de los usuarios como lo es el sistema de visado de planos, virtual Abank's, además, de diversas consultas y trámites que pueden realizarse a través de la página Web Institucional, sin embargo, se identifican oportunidades de mejora que se mencionan más adelante.

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta aplicada a la Unidad de Planificación Institucional y a la Unidad de Tecnología de Información, relacionados con el nivel de cumplimiento institucional en cuanto a la gestión de nuevas ideas y mejora continua.

Imagen No. 4 Gestión de nuevas ideas y mejora continua



Fuente: elaboración propia con base en encuesta aplicada y revisión de información suministrada por la Administración Activa.

**Oportunidad de mejora no. 2: Ausencia de manuales, procedimientos o normativa interna que considere la gestión de la innovación o mejora continua en la institución**

**3.11** En cumplimiento con los objetivos de la Ley de Promoción Desarrollo Científico y Tecnológico y Creación del MICITT, N° 7169, se solicitó a la Unidad de Tecnologías de Información los procesos formalmente definidos para la gestión de la innovación que involucran a diferentes departamentos o áreas de la institución, sin embargo, mediante oficios GG-TI-027-2024, remitido por el Encargado de la Unidad de tecnologías de Información y el oficio PE-PI-102-2024 suscrito por la Encargada de Planificación, manifestaron que no se cuenta con los citados procesos.

La innovación ha sido un tema que ha sido tratado en diversas sesiones de Junta Directiva y es de gran interés del órgano colegiado que se trabaje en esa materia y se desarrollen productos que contribuyan con la innovación, tal y como se comentó en la Sesión Ordinaria no. 6655, celebrada el 08 de agosto de 2024.

**3.12** Lo anterior, inobserva lo indicado en el apartado 4.1 *Actividades de control de control* de las Normas de Control Interno para el Sector Público, que establece que *el Jерarca y los titulares subordinados deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI.*

**3.13** La situación antes presentada obedece a que la institución carece de políticas o manuales debidamente aprobados y divulgados, en materia de innovación y mejora continua, enfocados en la transformación digital.

**3.14** El no contar con manuales, procedimientos o normativa interna relacionada con la gestión de la innovación, provoca que no se logre cumplir razonablemente con los objetivos país propuestos en la legislación aplicable, provocando un debilitamiento en el control interno institucional, al llevar a cabo procesos no estandarizados, establecidos ni divulgados como corresponde. Adicionalmente, aumenta los riesgos relacionados con ausencia de estudios de viabilidad, análisis costo – oportunidad, análisis de riesgos del proyecto, seguimiento e implementación, con la finalidad de invertir los recursos institucionales de forma responsable y eficiente.

### **Oportunidad de mejora no. 3: Ausencia de acciones realizadas para la transferencia de conocimiento**

- 3.15** De conformidad con los objetivos de la Ley de Promoción Desarrollo Científico y Tecnológico y Creación del MICITT, N° 7169, se consultó a la Unidad de Planificación Institucional sobre los mecanismos o iniciativas llevadas a cabo para la transferencia de conocimiento (por ejemplo: charlas, talleres u otro) generado a partir de las prácticas de innovación institucional que permitan potenciar la transformación, evidenciándose que la institución no ha implementado ese tipo de mecanismos o iniciativas.
- 3.16** Lo anterior, inobserva el artículo 4 de la Ley de Promoción Desarrollo Científico y Tecnológico y Creación del MICITT, N° 7169, que establece que se *deben proporcionar los instrumentos específicos para incentivar y estimular las investigaciones, la transferencia del conocimiento, la ciencia, la tecnología e innovación, como condiciones fundamentales del desarrollo económico, social y productivo y como elementos de la cultura universal.*
- 3.17** Al consultar a la Unidad de Tecnologías de Información sobre las razones de la inobservancia, indica que, a nivel institucional no se han realizado actividades o generado prácticas para la transferencia de conocimiento.

Aunado a lo anterior, es importante indicar que el tema de la transferencia de conocimiento es un riesgo institucional (Capital de Conocimiento), que no se ha mitigado y que se encuentra contenido en el Marco Orientador del SEVRI, que aprobó la Junta Directiva en la Sesión Ordinaria no. 6484 del mes de febrero de 2021 y que establece lo siguiente:

*Capital de Conocimiento: Los procesos por capturar e institucionalizar el aprendizaje a través de la institución son inexistentes o ineficaces, produciendo un tiempo de respuesta lento, costos altos, errores repetidos, lento desarrollo de competencias, restricciones en el crecimiento y empleados desmotivados.*

- 3.18** La transformación digital requiere que la institución interactúe de forma sistemática con su entorno, por tanto, las iniciativas vinculadas con la transferencia de conocimiento toman principal relevancia debido a que proporcionan información útil para la mejora continua de sus procesos, procedimientos, gestión de la información, seguridad, mejora de la experiencia del usuario, entre otros aspectos de importancia estrechamente vinculados con la mejora continua institucional.

### **Gestión de la infraestructura tecnológica**

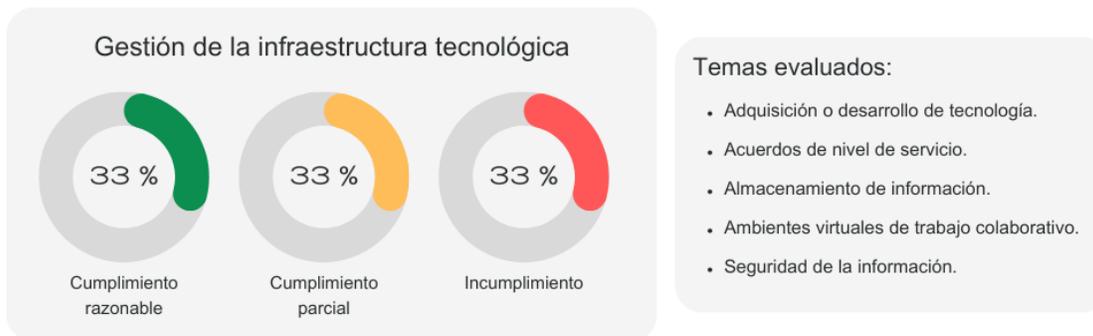
- 3.19** La institución tiene la obligatoriedad de gestionar la infraestructura tecnológica como herramienta para contribuir a la obtención de mayores niveles de eficiencia en el uso de los recursos, mejorar la experiencia ciudadana en el uso de los servicios públicos y por ende cumplir con la Misión y Visión institucionales.

Durante el proceso de auditoría se evidenció que se han desarrollado diversas acciones de mejora para la adquisición y el desarrollo de la plataforma tecnológica institucional, además, se cuenta con ambientes virtuales de trabajo, almacenamiento de la información digital como lo es la suscripción al Office 365, donde se puede acceder al correo electrónico y a los diferentes archivos por medio del One Drive, además, se tiene acceso a los almacenes INVU desde redes externas a través de

conexión VPN, almacenamiento en la Nube de Tecnova y protocolos de seguridad para atender ciberataques, no obstante, se evidencia oportunidades de mejora que se mencionan más adelante.

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta aplicada a la Unidad de Planificación Institucional y a la Unidad de Tecnología de Información, relacionados con el nivel de cumplimiento institucional en cuanto a la gestión de la infraestructura tecnológica.

**Imagen No. 5 Gestión de la infraestructura tecnológica**



Fuente: elaboración propia con base en encuesta aplicada y revisión de información suministrada por la Administración Activa.

**Oportunidad de mejora no. 4: Ausencia de aprobación de acciones formales que brinden garantía razonable sobre la continuidad de los servicios tecnológicos**

**3.20** La institución debe definir acciones formales que permitan brindar una garantía razonable sobre la continuidad de los servicios tecnológicos internos y los administrados por terceros, es por tal razón que se consultó al Encargado de la Unidad de Tecnologías de información sobre el modelo de TI definido para los acuerdos de nivel de servicio al respecto indicó que, se ha diseñado la Política de Mesa de Servicios, sin embargo, la citada política carece de aprobación y no está divulgada a nivel institucional.

**3.21** Lo anterior, inobserva lo descrito en las normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información, emitidas por el Ministerio de Ciencia, innovación, tecnología y telecomunicaciones, que establece en su apartado XII Continuidad y disponibilidad operativa de los servicios tecnológicos la obligatoriedad de:

*Establecer formalmente prácticas que le permitan realizar las valoraciones sobre resiliencia institucional, disponiendo de una estrategia viable y rentable que coadyuve a mantener la continuidad de las operaciones habilitadas por el uso de recursos tecnológicos, la recuperación ante un desastre y la respuesta ante incidentes, disponiendo de un plan de continuidad elaborado a través de la identificación y análisis de procesos y activos críticos, base para establecer las acciones ante materialización de eventos de interrupción, estableciendo roles y responsabilidades adecuadas para responder a situaciones adversas.*

**3.22** Al consultar a la Unidad de Tecnologías de Información a qué obedece la ausencia de evidencia de acciones formales que permitan brindar una garantía razonable sobre la continuidad de los servicios tecnológicos internos y los administrados por terceros, indica que en la *Política de la mesa de*

servicios, creada con base en las buenas prácticas de ITIL, se incluyen las disposiciones correspondientes para el registro y trazabilidad de eventos, incidentes, problemas de los usuarios y otros temas pertinentes a la operativa de la plataforma tecnológica, no obstante, no ha sido aprobada oficialmente por parte de la Junta Directiva o Comité de TI, de manera que pueda ser considerada un lineamiento formal y de acatamiento institucional.

**3.23** La ausencia de mecanismos de control debidamente aprobados puede provocar:

- Desorganización y confusión en caso que se presente alguna situación, los colaboradores no sabrán qué pasos seguir;
- Tiempo de respuesta prolongado, debido a la posible improvisación de las acciones a seguir;
- Pérdida de datos y recursos;
- Impacto financiero;
- Deterioro de la reputación institucional;
- Problemas legales en caso de pérdida o robo de información.

Por tanto, establecer mecanismos de control definidos, aprobados y divulgados es esencial para minimizar los riesgos y asegurar una respuesta rápida y efectiva ante cualquier situación que provoque la interrupción de servicios.

#### **Oportunidad de mejora no. 5: Ausencia de procesos de concientización al personal sobre seguridad de la información**

**3.24** Se indagó con la Unidad de Tecnologías de Información sobre los procesos de concientización al personal relacionados con las políticas y procedimientos de seguridad de información, sin embargo, se confirma que no se realizan, según manifestó el Encargado de la Unidad de tecnologías de Información, mediante oficio no. GG-TI-031-2024.

**3.25** Lo anterior, se contrapone con lo establecido en el Código Nacional de Tecnologías Digitales, emitido por el Ministerio de Ciencia, innovación, tecnología y telecomunicaciones, el cual establece que:

*El personal y los socios de la organización reciben educación de concienciación sobre Seguridad de la Información y Seguridad Informática, son capacitados para cumplir con sus deberes y responsabilidades relacionados con la seguridad de la información y la seguridad informática, en conformidad con las políticas, los procedimientos y los acuerdos relacionados al campo.*

**3.26** Al consultar al Encargado de la Unidad de Tecnologías de información sobre la ausencia de los procesos de concientización, indica que no se cuenta con procesos establecidos formalmente, sin embargo, se les brinda retroalimentación, asesoría y consejos a los usuarios en temas de ciberseguridad, durante la revisión de la información suministrada por el área.

**3.27** Las labores de sensibilización con el personal, en relación con la seguridad de la información, buscan establecer seguridad razonable ante cualquier amenaza, debido a que los colaboradores son la primera línea de defensa a nivel institucional, adicionalmente, se reducen los riesgos derivados por errores humanos, riesgo de incumplimiento normativo, protección de datos, prevención de ciberataques, entre otros, sin embargo, todas los procesos, políticas, procedimientos e instructivos deben estar debidamente aprobados y divulgados.

---

## IV. CONCLUSIONES

- 4.1** De conformidad con los resultados obtenidos, se formulan los siguientes comentarios:
- 4.2** La institución no cuenta con un plan estratégico de tecnologías de información debidamente actualizado, que responda a los riesgos, desafíos y oportunidades actuales.
- 4.3** No se cuenta con manuales, procedimientos o normativa interna que considere la gestión de la innovación o mejora continua en la institución, ocasionando que se incumpla con la Ley de Promoción Desarrollo Científico y Tecnológico y Creación del MICITT, N° 7169.
- 4.4** No se llevan a cabo mecanismos o iniciativas relacionadas con transferencia de conocimiento, incumpliendo con lo establecido en los objetivos de la Ley de Promoción Desarrollo Científico y Tecnológico y Creación del MICITT, N° 7169.
- 4.5** La institución no ha aprobado formalmente las acciones que brinden garantía razonable sobre la continuidad de los servicios tecnológicos, generando riesgos de continuidad de negocio que pueden provocar situaciones contraproducentes a la institución.
- 4.6** No se realizan procesos de concientización al personal sobre seguridad de la información, se confirma que los procedimientos y políticas internos del área no se encuentran debidamente aprobados ni divulgados.

## V. RECOMENDACIONES

- 5.1 Para la implementación de las oportunidades de mejora, determinadas en el presente informe se proponen las siguientes recomendaciones, las cuales, de ser aplicadas en forma efectiva, agregarán un importante valor a la gestión, al robustecimiento de los procesos, cumplimiento en cuanto al control interno institucional y en general al cumplimiento del ordenamiento jurídico que rige en la materia.

Al Encargado de la Unidad de Tecnologías de información, en su lugar ocupe la asignación:

Número de recomendación	Detalle de la recomendación	Riesgo	Plazo de Implementación
1	Realizar las gestiones que correspondan para la elaboración de un Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI), en el cual se definen, acciones a corto, mediano y largo plazo los elementos que lo conformen deben ser medibles, específicos, realistas, relevantes y en un período de tiempo determinado, además, de estar alineado al Plan Estratégico Institucional. <b>Ver Oportunidad de Mejora no. 1: párrafo del 3.4 al 3.8</b>	Alto	12 de diciembre del 2025
2	Establecer las actividades de control que correspondan para diseñar, aprobar y divulgar manuales, procedimientos o normativa interna que considere la gestión de la innovación o mejora continua en la institución, en cumplimiento con los objetivos establecidos en la Ley de Promoción Desarrollo Científico y Tecnológico y Creación del MICITT, N° 7169. <b>Ver Oportunidad de Mejora no. 2: párrafos del 3.11 al 3.14</b>	Alto	02 de junio del 2025
3	Establecer, documentar, aprobar y divulgar los instrumentos específicos para incentivar y estimular la transferencia del conocimiento a nivel de la Unidad de Tecnologías de Información, en cumplimiento con la Ley de Promoción Desarrollo Científico y Tecnológico y Creación del MICITT, N° 7169. <b>Ver Oportunidad de Mejora no. 3: párrafos del 3.15 al 3.18</b>	Alto	19 de setiembre del 2025
4	Definir los mecanismos de control que correspondan para aprobar las acciones formales que permitan brindar una garantía razonable sobre la continuidad de los servicios tecnológicos internos y los administrados por terceros. <b>Ver Oportunidad de Mejora no. 4: párrafos del 3.20 al 3.23</b>	Alto	12 de diciembre del 2025

Número de recomendación	Detalle de la recomendación	Riesgo	Plazo de Implementación
5	Establecer los mecanismos de control necesarios, para Instaurar formalmente el proceso o plan de formación para la concientización del personal sobre seguridad de la información. <i>Ver Oportunidad de Mejora no. 5: párrafos del 3.24 al 3.27</i>	Alto	02 de junio del 2025

Atentamente,

Tatiana Enríquez Martínez  
Profesional

Henry Arley Pérez  
Auditor Interno

C: Consecutivo 2024