

**INFORME DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO SOBRE EVALUACIÓN DE LOS PLANES DE CONTINUIDAD DE OPERACIONES DE LOS PROCESOS CLAVE DEL IMAS SOPORTADOS POR SISTEMAS DE INFORMACION COMPUTARIZADOS**

**1. INTRODUCCIÓN**

**1.1. Origen del Estudio**

El estudio al que se refiere el presente informe, se llevó a cabo de conformidad con el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2011.

**1.2. Objetivo General**

El objetivo del estudio consistió en evaluar la existencia, suficiencia y validez de los planes de continuidad de operaciones establecidos para procesos soportados por sistemas de información claves para la operación del IMAS.

**1.3. Alcance y Periodo de Estudio**

El estudio consistió en evaluar la existencia, suficiencia y validez de los planes de continuidad de operaciones establecidos para los procesos soportados por los sistemas de información claves para la operación del IMAS, a saber Sistema de Planeamiento y Finanzas (SAP), Sistema de Atención de Beneficiarios/Identificación de Población Objetivo (SIPO/SABEN) y Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SIGRH), y abarcó el periodo comprendido entre el 1 de febrero del 2011 al 30 de agosto del 2011.

Se excluyó de esta evaluación los procesos soportados por el Sistema de Punto de Ventas e inventario de las Empresas Comerciales, en virtud de que este aspecto ya había sido evaluado en un estudio anterior y los resultados se expusieron en el informe AUD 022-2011 **“INFORME DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO SOBRE EVALUACIÓN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA APLICACIÓN DE PUNTO DE VENTAS E INVENTARIOS DE LAS TIENDAS LIBRES DEL IMAS”**.

Para la realización del estudio, se consideraron las disposiciones del Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (M-2-2006-CO-DFOE), de las Normas de Control Interno para el

Sector Público<sup>1</sup>, del Manual de Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información<sup>2</sup>, así como la demás normativa de Auditoría Interna de aceptación general.

#### **1.4. Comunicación verbal de los resultados**

En reunión celebrada el día 20 de abril del 2012, se comunicaron los resultados del presente informe al Lic. Juan Carlos Dengo González, Sub Gerente de Desarrollo Social y al Lic. José Guido Masís Masís, Jefe Área de Recursos Humanos, en la cual se efectuaron observaciones que en lo pertinente, una vez valoradas por esta Auditoría Interna, fueron incorporadas en el presente informe.

## **2. RESULTADOS**

### **2.1. Sobre los planes que aseguren la continuidad de las operaciones en procesos clave**

No se ha definido un plan de continuidad de las operaciones para cada uno de los procesos críticos soportados por la aplicación SABEN/SIPO y para el proceso de planilla soportado por el Sistema de Recursos Humanos (SIGRH), ante la ausencia de las tecnologías de información. Estos planes de continuidad deben incluir al menos los siguientes puntos: análisis del impacto de un evento desfavorable para la razón de ser de la entidad, análisis y evaluación de riesgo determinado para cada proceso crítico, estrategia de continuidad ante una contingencia, manejo de crisis durante el periodo en que se presenta la contingencia, respuesta de emergencia, desarrollo y documentación del plan, pruebas del plan y mantenimiento del mismo.

En el caso del proceso principal soportado por el Sistema de Recursos Humanos (aplicación SIGRH) que es el de la planilla, es importante recalcar que el área de Desarrollo Humano reportó en el último informe de Control Interno la medida de administración: *“elaboración de un plan de contingencia previendo alguna falla en el Sistema de Recursos Humanos...”*, con fecha planeada de finalización para finales del primer semestre 2012. Según lo indicado por el Lic. Ciro Barboza, funcionario del área de Desarrollo Humano, la existencia de procesos coyunturales como el estudio integral de puestos, la reestructuración institucional y otros han retrasado el comienzo de dicha actividad.

En el caso de los procesos que soporta la aplicación SABEN/SIPO y de acuerdo a lo indicado por las funcionarias de la Subgerencia de Desarrollo Social, Licda. Silvana Nunnari, Licda. Rosibel Herrera y la Licda. Irene Sánchez, algunas de las actividades a

---

<sup>1</sup> N° R-CO-9-2009 de la Contraloría General de la República. Publicada en la Gaceta N° 26 del 6 de febrero del 2009

<sup>2</sup> N° R-CO- 26-2007 de la Contraloría General de la República, Publicada en la Gaceta N 119 del 21 de junio del 2007

realizar en caso de un evento no esperado, se encuentran documentadas en manuales de la institución (como el caso del Manual de Usuario SABEN y el Manual de Pago de Beneficios). Sin embargo, como estas actividades no han sido estructuradas formalmente en un plan de continuidad y no se han comunicado de manera que imponga la obligatoriedad de su utilización ante la ausencia programada o no programada de las tecnologías de información, en la actualidad no son implementadas como actividades contingentes, sino que por lo general ante la ausencia de los sistemas de información, las operaciones se interrumpen.

La ausencia de estos planes debidamente formulados y probados, podría afectar la disponibilidad de los servicios que brinda la institución ante un evento de contingencia, debido a la imposibilidad mantener activas las operaciones críticas.

Al respecto, el Manual de Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, indica en la norma 1.4.7:

“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.” El subrayado no corresponde al original.

En el caso del sistema de Planeamiento y Finanzas (SAP), se determinó que en el documento *“Manual plan de contingencia para el manejo del fondo fijo y para la emisión de cheques, cuando no hay sistema SAP/R3”* - P EAAF-03 se contemplan todos los procedimientos que la Administración estimó necesarios para que los procesos críticos soportados por este sistema de información computarizado funcionen en caso de ocurrencia de un evento contingente mayor que interrumpa la operación de la aplicación SAP. Este manual ha sido formulado, documentado, probado y revisado conforme al estándar establecido en el Manual para Generación de Procedimientos, Circulares, Instructivos y Registros de la institución, lo cual permite que este plan se ejecute ante la ocurrencia de eventos que interrumpan la operación del sistema SAP.

### 3. CONCLUSIONES

De conformidad con los resultados obtenidos en el presente estudio, se concluye lo siguiente:

**3.1** Para el caso del proceso de la planilla (proceso crítico soportado por el Sistema de Recursos Humanos), no se han diseñado planes contingentes que permitan ser operados ante la ausencia de las tecnologías de información.

**3.2** Se identificó que, aunque las actividades manuales a implementar ante la ausencia de las tecnologías de información en los procesos que soportan las aplicaciones SABEN/SIPO se encuentran indicadas en manuales de la institución (Manual de Usuario SABEN y el Manual de Pago de Beneficios), no son implementadas como actividades para mitigar el impacto de una interrupción del servicio brindado por las tecnologías de información. Lo anterior, se debe a que estas actividades no han sido estructuradas formalmente en un plan de continuidad que articule en una estrategia, las principales actividades que deben realizarse ante la ocurrencia de una interrupción de acceso a los sistemas de información computarizados, y considere elementos como el responsable de hacer las respectivas tareas, tiempo establecido por la administración post evento para que entre a operar el plan, forma de proceder durante la interrupción y procedimientos para regresar al estado normal una vez que los servicios de tecnología se restablecen.

### 4. RECOMENDACIONES

#### DISPOSICIONES LEGALES SOBRE RECOMENDACIONES

Esta Auditoría Interna respetuosamente se permite recordar al subgerente de desarrollo social y al profesional responsable del área de desarrollo humano, que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 36 de la Ley General de Control Interno N° 8292, disponen de diez días hábiles para ordenar la implantación de las recomendaciones, contados a partir de la fecha de recibido de este informe.

Al respecto, se estima conveniente transcribir a continuación, en lo de interés, lo que disponen los artículos 36, 38 y 39 de la Ley N° 8292:

Artículo 36.\_ **Informes dirigidos a los titulares subordinados.** Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados. /b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes. /c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

**Artículo 38.\_ Planteamientos de conflictos ante la Contraloría General de la República.** Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas. / La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

**Artículo 39.\_ Causales de responsabilidad administrativa.** El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios...

## **AL SUBGERENTE DE DESARROLLO SOCIAL**

**4.1** Elaborar, probar y formalizar un plan de contingencia que sirva de guía para la realización de las operaciones ejecutadas en los Sistemas SIPO/SABEN, en caso de que éstos queden fuera de servicio como consecuencias de un evento desfavorable para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para tal efecto se debe establecer una metodología alternativa que defina los pasos a seguir para la continuidad de las operaciones, tomando en consideración al menos las siguientes orientaciones: nivel de impacto del evento, estrategia de continuidad ante la contingencia, responsables de aplicar la operación, durante el periodo en que se presenta la contingencia, desarrollo y documentación del plan, pruebas del plan y mantenimiento del mismo. Para tal efecto debe coordinar -en lo que proceda- con la Subgerencia de Soporte Administrativo, Área de Administración Financiera y Área de Tecnologías de Información. (Ver punto 2.1 del acápite de resultados)

**4.2** Comunicar a las Áreas Regionales de Desarrollo Social y al personal institucional involucrado, el plan de continuidad de operaciones elaborado y formalizado en la recomendación anterior. (Ver punto 2.1 del acápite de resultados)

## **AL PROFESIONAL RESPONSABLE DEL ÁREA DE DESARROLLO HUMANO**

**4.3** Elaborar, probar y formalizar el plan de continuidad de operación utilizado para la generación de la planilla institucional, el cual permita la operación transparente ante la ocurrencia de un evento que interrumpa la operación del sistema de información computarizado. (Ver punto 2.1 del acápite de resultados)

**Hecho por**  
**Licda. Sussan Aguirre Orozco**  
**PROFESIONAL EJECUTORA**

**Revisado y aprobado**  
**MATI. Wady Solano Siles**  
**COORDINADOR AUDITORIA**