



# Informe

Nº: AI-INF-CI-021-2022

Atención de la contingencia por  
hackeo en la Dirección General de  
Tributación

Auditoría Interna  
2022

## CONTENIDO

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
1.1	Origen.....	4
1.2	Objetivo del estudio .....	4
1.3	Alcance.....	4
1.4	Criterios de evaluación .....	4
1.5	Metodología aplicada .....	4
1.6	Comunicación de resultados .....	4
1.7	Normativa relacionada con el control interno .....	4
1.8	Generalidades.....	5
<b>2</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>6</b>
2.1	Sobre el Plan de Contingencia activado por la Dirección General de Tributación. ....	6
2.2	Sobre el control y evaluación del plan de contingencia activado.....	9
2.3	Sobre la observancia de la normativa en las acciones implementadas para la atención de la contingencia. ....	11
<b>3</b>	<b>CONCLUSIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>13</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

### ¿QUÉ EXAMINAMOS?

El presente informe tuvo como propósito verificar si las acciones tomadas por la Dirección General de Tributación para la atención de la contingencia por hackeo cumplen con el bloque de legalidad y sanas prácticas.

Para lo anterior, esta auditoría se enfocó en la revisión de las acciones del plan de contingencia que fueron implementadas por la Dirección General de Tributación para la atención del ciberataque; en lo que respecta a la suficiencia, su cumplimiento y la observancia de las disposiciones legales y sanas prácticas.

El periodo de análisis comprende del 18 de abril al 15 de agosto de 2022; ampliándose cuando se considere necesario.

### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

El proyecto se desarrolló dada la situación de ciberataque ocurrida en el mes de abril del presente año, en la cual, se inhabilitaron los sistemas informáticos con los que cuenta el Ministerio de Hacienda.

A su vez, producto de la importancia que representa la gestión realizada por parte de la Dirección General de Tributación en la recaudación tributaria percibida por el Estado; resulta conveniente y oportuno, evaluar la continuidad de esta gestión durante una interrupción con la finalidad de propiciar la mejora y el fortalecimiento de su Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio.

### ¿QUÉ ENCONTRAMOS?

Se observaron debilidades respecto a la valoración, suficiencia y oportunidad de las acciones y controles establecidos para la atención de la contingencia, así como de observancia de los requisitos legales y sanas prácticas al momento de determinar las soluciones que serán implementadas.

### ¿QUÉ SIGUE?

Se giran recomendaciones al Director General de Tributación para que se definan los procesos necesarios para: analizar el impacto en el negocio, realizar la evaluación de los riesgos e identificar los requisitos legales y regulatorios que deben ser considerados al momento de presentarse una interrupción. Asimismo, con respecto al Plan de Continuidad de Negocio, se recomienda establecer los procedimientos específicos y los métodos de evaluación con respecto a las soluciones establecidas.

## **1 INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Origen**

El presente estudio se realizó de conformidad con el Plan de Trabajo Anual 2022 de la Auditoría Interna del Ministerio de Hacienda.

### **1.2 Objetivo del estudio**

Verificar si las acciones tomadas por la Dirección General de Tributación para la atención de la contingencia por hackeo, cumplen con el bloque de legalidad y sanas prácticas.

### **1.3 Alcance**

Comprende la revisión de las acciones del plan de contingencia que fueron implementadas por las Dirección General de Tributación para la atención del ciberataque; en lo que respecta a la suficiencia, su cumplimiento y la observancia de las disposiciones legales y sanas prácticas. Para el periodo comprendido entre el 18 de abril al 15 de agosto de 2022; ampliándose cuando se considere necesario.

### **1.4 Criterios de evaluación**

Los criterios de evaluación fueron comunicados el 29 de agosto de 2022, a los señores Mario Ramos Martínez, Director General de Tributación y Mario Artavia Rodríguez, Director de la Dirección de Gestión Integral Tributaria.

### **1.5 Metodología aplicada**

La auditoría se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y demás normativa aplicable.

### **1.6 Comunicación de resultados**

La validación de los resultados producto de la auditoría se efectuó el 21 de noviembre de 2022 con el Sr. Juan Carlos Gómez Sánchez, Subdirector General de Tributación.

Mediante el oficio N° AI-887-2022 del 07 de diciembre de 2022, se convocó a la Administración Activa a la exposición verbal de resultados y se remitió el borrador del informe para su conocimiento y envío de observaciones en caso de considerarlo pertinente.

La comunicación preliminar de los resultados, conclusiones y recomendaciones producto de la auditoría se efectuó el 13 de diciembre de 2022, al Sr. Mario Ramos Martínez, Director General de Tributación; al Sr. Juan Carlos Gómez Sánchez, Subdirector General de Tributación y al Sr. Mario Artavia Rodríguez, Director de la Dirección de Gestión Integral Tributaria.

La Administración Activa no realizó observaciones a los resultados contenidos en la propuesta de informe y aceptó los resultados presentados en la comunicación oral. Lo anterior, se consigna en el Acta de Comunicación de Resultados.

## 1.7 Normativa relacionada con el control interno

Este informe debe tramitarse de acuerdo con los alcances establecidos en la Ley General de Control Interno (Ley N°8292) y el Manual para la Atención de los Informes de la Contraloría General de la República e Informes y criterios emitidos por la Auditoría Interna del Ministerio de Hacienda (Decreto N°43676-H).

## 1.8 Generalidades

La norma INTE/ISO 22301:2020 “Seguridad y resiliencia – Sistemas de gestión de continuidad del negocio – Requisitos” define un sistema de gestión como un “conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas y objetivos y procesos para alcanzar esos objetivos”.

A su vez, la norma citada menciona que el propósito de un Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (SGCN) es “preparar, proporcionar y mantener controles y capacidades para gestionar la capacidad general de una organización para seguir funcionando durante las disrupciones”. Asimismo, indica que para lograr esto, desde la perspectiva de los procesos internos, la organización está:

### Figura N° 1

#### Acciones deseables con respecto a los procesos internos.

- Mejorando su capacidad para seguir siendo eficaz durante las disrupciones;
- Demostrando un control proactivo de los riesgos de manera eficaz y eficiente;
- Abordando las vulnerabilidades operacionales.

**Fuente:** Elaboración propia considerando lo indicado en la norma INTE/ISO 22301:2022.

En relación con el control de los riesgos que pueden afectar la continuidad del negocio, el Foro Económico Mundial<sup>1</sup> en su Informe 2020 “Los Riesgos Globales”, nos muestra como desde el año 2012 el riesgo de “Ciberataques” se encuentra presente en el Top 5 de los Riesgos Globales en términos de probabilidad<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> El Foro involucra a los principales líderes políticos, comerciales, culturales y de otro tipo de la sociedad para dar forma a las agendas mundiales, regionales e industriales (<https://es.weforum.org/>).

<sup>2</sup> Figura I: El panorama de riesgos en evolución, 2007–2020.

Sobre este tema, la Dirección General de Tributación elaboró su Plan de Continuidad de Negocio (Julio, 2022); el cual tiene como objetivo: *“Establecer un Plan de Continuidad del Negocio, específicamente para los procesos críticos denominados “Gestión del Cumplimiento Voluntario”, “Cobranza”, “Control del Registro Tributario”, “Gestión de Cuenta Tributaria” y “Control Tributario (Deberes y Obligaciones)” de la Dirección General de Tributación”.*

Por último, en abril del año en curso, se presentó la inhabilitación de los sistemas informáticos del Ministerio de Hacienda a raíz del ciberataque sufrido. Esta situación, conllevó a la implementación de acciones para atender la contingencia presentada; aspecto que motivó el desarrollo del presente estudio.

## 2 RESULTADOS

### 2.1 Sobre el Plan de Contingencia activado por la Dirección General de Tributación.

#### 2.1.1 Sobre la valoración del Plan de Continuidad de Negocio

La norma INTE/ISO 22301:2020 “Seguridad y resiliencia – Sistemas de gestión de continuidad del negocio – Requisitos.”, aprobada por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), acerca de la evaluación de la documentación y las capacidades de continuidad del negocio, en su apartado 8.6 plantea:

*“La organización debe:*

*a) evaluar la idoneidad, adecuación y efectividad de su análisis de impacto en el negocio, evaluación de riesgos, estrategias, soluciones, planes y procedimientos;*

*(...)*

*Estas evaluaciones se deben llevar a cabo a intervalos planificados, después de un incidente o activación, y cuando se producen cambios significativos.”.*

Por parte de la Dirección General de Tributación no se evidencia que se haya efectuado la valoración del Plan de Continuidad del Negocio; en lo que respecta a la idoneidad, adecuación y efectividad de las estrategias y las soluciones definidas, para la atención de la interrupción sufrida por el ciberataque.

Lo señalado, es generado porque la Dirección General de Tributación no cuenta con procesos sistemáticos definidos para analizar el impacto en el negocio y evaluar los riesgos al momento de presentarse una disrupción.

Efecto de esta condición se refleja en el documento SGT-047-2022 mediante el cual se realizó la activación del Plan de Contingencia para la atención de la interrupción generada por el ciberataque, el cual no establece con claridad cuáles de las acciones definidas en el Plan de Continuidad de Negocio (2020) se adecuan a la situación presentada, cuáles deben ser incorporadas y cuál debe ser la priorización en la ejecución de las mismas.

### 2.1.2 Sobre las acciones implementadas para garantizar la continuidad del negocio

El apartado 3.3 de la norma INTE/ISO 22301:2020 “Seguridad y resiliencia – Sistemas de gestión de continuidad del negocio – Requisitos.”, define la continuidad del negocio como sigue:

*“Capacidad de una organización para continuar la entrega de productos y servicios dentro de plazos aceptables a una capacidad predefinida durante un evento disruptivo.”*

Las acciones activadas por la Dirección General de Tributación para atender la interrupción no fueron suficientes ni oportunas para continuar con la entrega de los servicios definidos como claves en el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio; en razón de lo siguiente:

- a) Las acciones mencionadas en el documento SGT-047-2022 no son suficientes para garantizar la continuidad de la totalidad de los procesos involucrados en los cinco servicios claves definidos por la Dirección General de Tributación. Sólo es posible determinar la continuidad en el pago de los tributos, la contingencia ante la emisión de la factura electrónica y actuaciones de control tributario.

Para la mayoría de los procesos restantes se pospuso su atención hasta el restablecimiento de los sistemas; por ejemplo: para la presentación de declaraciones (Resoluciones DGT-R-012-2022 y DGT-R-015-2022), la atención de consultas y peticiones (Resoluciones DGT-R-016-2022 y DGT-019-2022), control de omisos (DCTE-069-2022), entre otros.

- b) El documento “Activación Plan de Contingencia” (SGT-047-2022) no contempla la totalidad de las acciones que fueron implementadas por parte de la Dirección General de Tributación para la atención de la interrupción sufrida por el ciberataque. Por consiguiente, parte de las acciones se implementaron antes de la aprobación de dicho documento por parte del Comité de Crisis (12 de mayo de 2022). **(Ver figura N° 2)**
- c) Al observar los periodos de tiempo críticos definidos<sup>3</sup> en el Plan de Continuidad de Negocio (2020) para cada uno de los servicios claves, en su mayoría inferior a un día, se considera que las acciones no se implementaron de manera oportuna. **(Ver figura N° 2)**

---

<sup>3</sup> Se relacionan con “el periodo máximo de interrupción tolerable” y “el tiempo objetivo de recuperación” mencionados En la norma INTE/ISO 22301:2020.

## Figura N° 2

### Revisión de las acciones implementadas con respecto a la Activación Plan de Contingencia y su oportunidad

Acciones implementadas	Fecha	Plazo Transcurrido*	Detalle
Resolución R-012-2022	21/04/2022	3 días	Prórroga presentación de declaraciones y pago mediante D-110 "Recibo oficial de pago".
● Oficio DGT-408-2022	28/04/2022	8 días	Corte Suprema de Justicia. Imposibilidad para emitir certificaciones.
● Oficio DGT-407-2022	29/04/2022	9 días	Procuraduría General de la República. Imposibilidad para emitir certificaciones.
Oficio DCTE-060-2022	02/05/2022	10 días	Plan contingente de presencia tributaria (lineamientos).
● Oficio DR-062-2022	02/05/2022	10 días	Medidas para la continuidad de la gestión de cobro administrativo (actualizada el 27 de mayo).
Resolución R-015-2022	03/05/2022	11 días	Acciones de contingencia relacionadas con el RUT.
● Oficio DCTE-064-2022	05/05/2022	13 días	Contingencia solicitudes de estudio de Baja Temporal (DCTE-096-2022).
● MH-DTIC-PRO02-FOR-002	05/05/2022	13 días	Inclusión de impuestos para el recibo oficial de pagos del EDDI 7 y mejora de Recauda.
Resolución R-019-2022	09/05/2022	15 días	Plataforma InfoyAsistencia.
● Resolución R-016-2022	12/05/2022	18 días	Suspensión de plazos, atención al público y ajustes a los PAO's.
- - - - - Aprobación "Activación Plan de Contingencia" - - - - -			
● Resolución R-017-2022	19/05/2022	23 días	Modificación de las actividades indicadas en la resolución R-016-2022.
● Oficio DSC-032-2022	23/05/2022	25 días	Suspensión de solicitudes por parte de las Operadoras de Pensiones.
● Oficio DCTE-069-2022	01/06/2022	32 días	Lineamientos de continuidad de las gestiones de las áreas de control extensivo de las AATT.
Resolución R-018-2022	07/06/2022	35 días	Plazo para presentación de declaraciones.
● Oficio DCTE-098-2022	05/07/2022	56 días	Nuevos lineamientos de gestión de las áreas de control extensivo de las AATT (2).
● Oficio DCTE-113-2022	12/08/2022	82 días	Plan Remedial.
● Oficio DCTE-122-2022	31/08/2022	94 días	Nuevos lineamientos de gestión de las áreas de control extensivo de las AATT (3).
* Días hábiles a partir del 18 de abril de 2022.			
● Acciones que no se establecen de forma explícita en el documento SGT-047-2022.			

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la información suministrada por la unidad auditada mediante oficio DGT-744-2022.

Lo anterior es causado porque la Dirección General de Tributación no cuenta con información documentada que evidencie y justifique la definición del alcance incluido en el Plan de Continuidad de Negocio (2020); en cuanto a los límites, aplicabilidad y cobertura de los procesos involucrados en los servicios claves definidos.

El no implementar acciones suficientes y oportunas para continuar con la entrega de los servicios claves de la Dirección General de Tributación ante una interrupción, puede



propiciar que el impacto generado sea mayor y aumente el tiempo de recuperación de los servicios brindados por esta Dirección; lo que se traduce en una mayor acumulación de trámites/procesos y en mayores tiempos de respuesta a los clientes internos y externos.

Esto se ve reflejado en correo remitido por la Subdirección de Información y Asistencia el 19 de julio de 2022, en donde se menciona el tratamiento dado a los casos recibidos durante la interrupción. **(Ver Anexo N° 1)**

## 2.2 Sobre el control y evaluación del plan de contingencia activado

### 2.2.1 Sobre los procedimientos de continuidad del negocio

Respecto a los planes y procedimientos de continuidad del negocio, el apartado 8.4 de la norma INTE/ISO 22301:2020 “Seguridad y resiliencia – Sistemas de gestión de continuidad del negocio – Requisitos”, plantea lo siguiente:

*“La organización debe identificar y documentar los planes y procedimientos de continuidad del negocio basados en salida de las estrategias y soluciones seleccionadas.*

*Los procedimientos deben:*

- a) ser específicos (...);*
- b) ser flexibles (...);*
- c) centrarse en el impacto de los incidentes que potencialmente conducen a la disrupción;*
- d) ser eficaces para minimizar el impacto mediante la implementación de soluciones apropiadas;*
- e) asignar roles y responsabilidades para (las) tareas dentro de ellos.”.*

Sobre este tema, se encontró que los procedimientos documentados por la Dirección General Tributación para la continuidad del negocio no fueron suficientes ni adecuados en función de las estrategias y soluciones seleccionadas; tal y como se evidencia a continuación:

- No se documentó un procedimiento de advertencia y comunicación.
- Del total de acciones implementadas sólo es posible identificar el establecimiento de cuatro procedimientos específicos para guiar el accionar durante la interrupción; los cuales fueron emitidos posterior a la interrupción. **(Ver Anexo N° 2)**
- Se implementaron formularios y archivos de control sin constar procedimientos específicos que determinen su uso, las tareas por ejecutarse y sus responsables. En su mayoría, la comunicación se efectuó mediante correo electrónico. **(Ver Anexo N° 2)**

La causa de lo anterior se debe a que en el Plan de Continuidad de Negocio no se establecen procedimientos específicos para gestionar la organización durante una interrupción.

El no contar con procedimientos para guiar la gestión de la organización ante una interrupción limita la claridad y oportunidad de las acciones que deben ser ejecutadas; aumentando con ello el riesgo que se presenten errores y omisiones en las tareas desarrolladas durante la interrupción. Ejemplo de estos efectos se muestran en lo que sigue:

- La Dirección General de Tributación comunicó mediante correo electrónico del 27 de abril de 2022, la activación del Plan de Continuidad de Negocio sin haberse valorado si contenía las estrategias y soluciones necesarias para la atención del ciberataque; y si éstas se adecuaban al contexto de la situación presentada.
- Mediante correo electrónico del 27 de abril de 2022, se solicita por parte de la Subdirección de Administración de Canales, la definición de los procedimientos a seguir para emitir los comunicados a los colegios profesionales y sobre la instalación del EDDI7 en los quiscos que fueron habilitados de manera contingente. **(Ver Anexo N° 3)**
- En el artículo 4 de la resolución DGT-R-016-2022, con fecha del 12 de mayo de 2022, se determina la suspensión de los plazos de atención de los casos que no puedan ser atendidos por la afectación en los sistemas y bases de información. Sin embargo, es hasta el 24 de mayo de 2022, mediante oficio DSC-033-2022 que se define la manera en la que se dará respuesta a estos casos recibidos.

### **2.2.2 Sobre la evaluación del desempeño del plan de contingencia activado**

El apartado 9 de la norma INTE/ISO 22301:2020 “Seguridad y resiliencia – Sistemas de gestión de continuidad del negocio – Requisitos.”, en lo que concierne a la evaluación del desempeño, recomienda que:

*“La organización debe determinar:*

*(...)*

*d) cuándo y por quién se deben analizar y evaluar los resultados del monitoreo y la medición.*

*La organización debe retener información documentada apropiada como evidencia de los resultados.*

*La organización debe evaluar el desempeño y la efectividad del SGCN.”.*

Al respecto, no se evidencia que por parte de la Comisión de Crisis se haya efectuado una evaluación del desempeño y efectividad de las acciones implementadas en atención de la interrupción sufrida por el ciberataque, esto, a partir de los resultados obtenidos. El detalle de las revisiones semanales realizadas por el comité se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla N° 1**  
**Resumen de las minutas sobre las reuniones de seguimiento realizadas por el Comité de Crisis designado para la atención de la interrupción por el ciberataque**

Minuta*	Fecha	Observación
Minuta 01	12/05/2022	Se documenta como el primer seguimiento de continuidad del negocio. Sin embargo, no se había firmado aún la Activación del Plan de Contingencia.  La firma de la minuta concluyó el 18 de mayo de 2022.
Minuta 02	19/05/2022	No se evidencia seguimiento específico de las acciones tomadas, únicamente sobre la resolución relacionada con la suspensión de plazos.  La firma de la minuta concluyó el 04 de julio de 2022.
Minuta 03	26/05/2022	No se evidencia seguimiento específico de las acciones tomadas, solo respecto a la valoración de continuar con el plan de visitas.  La firma de la minuta concluyó el 03 de junio de 2022.
Minuta 04	02/06/2022 09/06/2022	Incluye la revisión de la implementación de los acuerdos mencionados en el SGT-047-2022, pero no sobre los impactos o resultados obtenidos.  Se determina la necesidad de cuantificar el impacto y determinar un plan remedial.  La firma de la minuta concluyó el 04 de julio de 2022.

\* Las minutas no tienen numeración.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la información suministrada por la unidad auditada mediante oficio DGT-744-2022.

Lo señalado es causado porque el plan de continuidad de negocio no establece los métodos de monitoreo, medición, análisis y evaluación, según corresponda, para garantizar la validez de los resultados.

El no poder identificar oportunamente el desempeño y efectividad de las acciones tomadas, imposibilita que la organización pueda realizar los ajustes y correcciones necesarias que le permitan contribuir a minimizar la afectación producida a raíz de la interrupción presentada.

### **2.3 Sobre la observancia de la normativa en las acciones implementadas para la atención de la contingencia.**

En el apartado 4.2.2 de la norma INTE/ISO 22301:2020 “Seguridad y resiliencia – Sistemas de gestión de continuidad del negocio – Requisitos.”, denominado “Requisitos legales y regulatorios”, se indica:

*“La organización debe:*

(...)

*b) garantizar que los requisitos legales, regulatorios y de otro tipo se tengan en cuenta al implementar y mantener su SGCN.”.*

En línea con lo anterior, no se evidencia que la Dirección General de Tributación garantizara la observancia de los requisitos legales y regulatorios en las siguientes acciones implementadas:

- a) En correo remitido por parte de la Dirección de Servicio al Contribuyente el 27 de abril de 2022, para la atención de los quiscos habilitados para la contingencia de liquidación de tributos, se indica: *"Las funciones específicas son: Confeccionar recibos D-110, a los contribuyentes que se apersonen, en dicho Colegio tendrán las computadoras, impresoras y papel. Les aclaro no es orientar únicamente es llenarlo y entregarlo para que las personas vayan al banco y puedan realizar el pago". (Ver Anexo N° 4)*

Lo anterior, es contrario a lo indicado en el artículo 2 de la Resolución DGT-R-043-2018 que dice: *"Artículo 2º- (...). Los usuarios de los quiscos tributarios, contarán con servicio de asistencia tributaria, que consiste en orientar o guiar a la persona en el uso de las herramientas disponibles en las estaciones de trabajo. Sin embargo, bajo ninguna circunstancia los funcionarios tributarios registrarán información de los obligados tributarios en sus registros y/o declaraciones de impuestos".*

- b) El artículo primero de la Resolución DGT-R-012-2022, no expresa concordancia con lo indicado en el artículo 122 de la Ley N° 4755 "Código de Normas y Procedimientos Tributarios" ni con los artículos 10 y 40 del Decreto N° 38277-H "Reglamento de Procedimiento Tributario". Esto, al entender en la normativa mencionada, que para poder efectuarse la liquidación de un tributo debe haberse declarado previamente por el sujeto pasivo.

Lo expresado anteriormente es generado porque la Dirección General de Tributación no cuenta con un proceso que identifique y consolide la normativa legal y regulatoria que deba ser observada al momento de determinar las acciones que serán implementadas en la atención de una interrupción a los servicios claves brindados.

La situación indicada aumenta el riesgo que se presenten errores y reclamos por parte de los obligados tributarios, al aducir que los formularios o declaraciones fueron llenadas por los propios funcionarios del Ministerio de Hacienda.

### 3 CONCLUSIÓN

De acuerdo con las sanas prácticas observadas en la norma INTE/ISO 22301:2020 "Seguridad y resiliencia – Sistemas de gestión de continuidad del negocio – Requisitos.", las acciones implementadas por la Dirección General de Tributación para la atención de la interrupción sufrida por el ciberataque no fueron suficientes ni oportunas para garantizar la continuidad del negocio a partir de los servicios claves definidos.

## 4 RECOMENDACIONES

### Al Director General de Tributación:

**4.1** Definir, oficializar, formalizar y comunicar los procesos sistemáticos que deben ser adoptados para analizar el impacto en el negocio y evaluar los riesgos al momento de presentarse una interrupción. Ver apartado 2.1.1.

Remitir a la Auditoría Interna a más tardar el 31 de marzo del 2023 una certificación en donde se acredite el cumplimiento de la recomendación, junto con la evidencia respectiva.

**4.2** Definir técnicamente el alcance incluido en el Plan de Continuidad de Negocio; en cuanto a los límites, aplicabilidad y cobertura de los procesos involucrados en los servicios claves definidos, y hacer los ajustes que correspondan. Ver apartado 2.1.2.

Remitir a la Auditoría Interna a más tardar el 31 de marzo del 2023 una certificación en donde se acredite el cumplimiento de la recomendación, junto con la evidencia respectiva.

**4.3** Establecer, oficializar, formalizar y comunicar en el Plan de Continuidad de Negocio, los procedimientos necesarios para gestionar la organización durante una interrupción, a partir del establecimiento de las estrategias y soluciones definidas. Ver apartado 2.2.1.

Remitir a la Auditoría Interna a más tardar el 30 de junio del 2023 una certificación en donde se acredite el cumplimiento de la recomendación, junto con la evidencia respectiva.

**4.4** Definir, oficializar, formalizar y comunicar en el Plan de Continuidad de Negocio los métodos de monitoreo, medición, análisis y evaluación que deben ser aplicados a las acciones seleccionadas para la atención de una interrupción. Ver apartado 2.2.2.

Remitir a la Auditoría Interna a más tardar el 30 de junio del 2023 una certificación en donde se acredite el cumplimiento de la recomendación, junto con la evidencia respectiva.

**4.5** Definir, oficializar, formalizar y comunicar un proceso continuo para identificar, tener acceso y evaluar los requisitos legales y regulatorios aplicables a las acciones de continuidad de sus productos y servicios claves. Ver apartado 2.3.

Remitir a la Auditoría Interna a más tardar el 15 de marzo del 2023 una certificación en donde se acredite el cumplimiento de la recomendación, junto con la evidencia respectiva. Adicionalmente, se requiere remitir al 30 de junio del 2023, un informe sobre el avance en la consolidación de la normativa legal y regulatoria correspondiente.

Con base en lo anterior, se le solicita a esa Dirección, proceder conforme lo dispone el artículo 36 de la Ley 8292 Ley General de Control Interno y la aplicación del Manual para la Atención de los Informes de la Contraloría General de la República e Informes y criterios emitidos por la Auditoría Interna, comunicando a esta Dirección las decisiones que se tomen respecto al presente informe, dentro del plazo de 10 días hábiles establecido en el citado

artículo, así como presentar en un plazo razonable el plan de acción que se defina para la implementación efectiva de lo recomendado.

Ronald Fernández Romero  
**Director de Auditoría Interna**  
**Ministerio de Hacienda**

Realizado por:  
Bryan Monge Solano  
**Unidad de Auditoría Área de**  
**Ingresos**

Revisado por:  
Rafael Sariol Chacón  
**Coordinador Unidad de**  
**Auditoría Área de Ingresos**

Estudio N.º 012-2022  
Criterio N° 108


## ANEXO N°1


### CORREO ELECTRÓNICO DE LA SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA, DEL 19 DE JULIO DE 2022.

martes 19/7/2022 12:19 PM

SharePoint 365 para control y seguimiento atención gestiones

Para  
CC

 Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.  
Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

 Abrir archivos SharePoint 365 (1).docx  
Archivo .docx

1. Aun y cuando no ha sido derogada formalmente la resolución DGT-R-16-2022 "**Resolución sobre la suspensión temporal de plazos y la promulgación de lineamientos para la atención de gestiones**", una vez que se restableció el sistema ATV y SIAT, se inició con la atención de los casos ingresados antes del 8 de abril, durante el hackeo y posterior al restablecimiento de los sistemas.
2. Como muchos de ustedes notaron, el share point estaba corriendo los plazos de recepción, lo cual se hizo para no alterar los indicadores; sin embargo, dado que ya se están atendiendo los casos, se tomará como la fecha de restablecimiento del conteo de plazos, la fecha de notificación del oficio DGT-585-2022, donde la Dirección General les notificó la suspensión de la consulta de morosidad ante la CCSS, por la imposibilidad material de contar con la información necesaria, con lo cual se tenía prácticamente todo lo necesario para atender las gestiones.
3. Por lo anteriormente indicado, la fecha de recepción de los tramites será el **6 de julio del 2022**, esta será la fecha de asignación que se muestre en el consolidado.
4. Casos de peticiones art 102 del CNPT recibidos antes del 8 de abril del 2022, que se encuentren vencidos o se terminaron fuera del plazo, se les estará aplicando paulatinamente el plazo correspondiente a partir del 6 de julio del 2022. **Para poder atender esta acción, les solicito por favor indicarnos los casos que tienen identificados en esta situación para que los compañeros apliquen la corrección.**
5. Por último, para poder dar continuidad a la numeración de los casos en algunos archivos, "los consecutivos" se ha puesto ATX-Contingencia-01, ...; este consecutivo corresponde a aquellos casos, que de acuerdo a la fecha de recepción, fueron asignados en el SharePoint de la Intranet, pero no se pudo guardar el consecutivo respectivo, por lo que para poder cargarlos en el archivo de los gestores se indicó dicho nombre.

**Fuente:** Copia de correo electrónico enviado por la Subdirección de Información y Asistencia el 19 de julio de 2022, información adjunta a oficio DGT-766-2022.

## ANEXO N°2

### DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y CONTROLES RELACIONADOS, ELABORADOS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LA CONTINGENCIA.

Control establecido	Medio de Comunicación	Fecha	Observación
<b>Procedimientos específicos.</b>			
Lineamientos Presencia Tributaria	DCTE-060-2022	2/5/2022	Cumple en términos generales. Sin embargo, no establece metas y no es posible identificar el método de evaluación de los resultados.
Base de cobro contingencia (cobro administrativo).	DR-062-2022	2/5/2022	Cumple en términos generales.
Procedimiento de contingencia para la creación o actualización de clases tributarias temporales de valores de referencia de vehículos.	DIRECTRIZ-DVAT-D-06-2022	4/5/2022	Cumple en términos generales.
Procedimiento específico para generar la contingencia de generación de llaves criptográficas "Mi llave"	SGT-CCE-I-001-2022	23/5/2022	Cumple en términos generales.
<b>Herramientas, archivos o formularios.</b>			
Plantilla detalle de impuestos	Correo electrónico	22/4/2022	No se identifica un procedimiento de continuidad para el control de los pagos recibidos. No se identifica con claridad la revisión o control realizado sobre los pagos, no es posible identificar el obligado tributario.

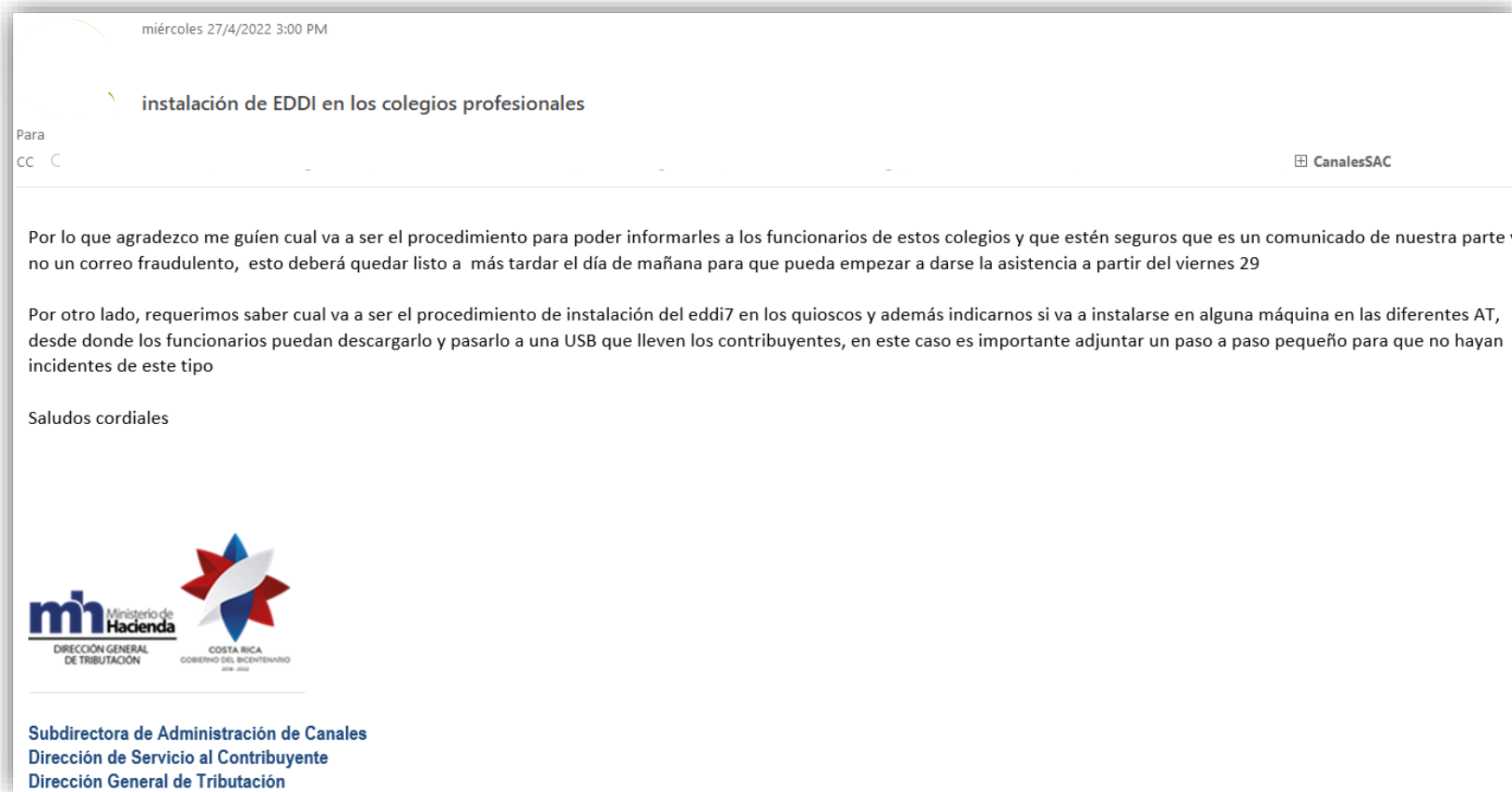


Formulario D140- Registro Único Tributario	DGT-R-015-2022	3/5/2022	No se establece un procedimiento de continuidad para el uso de estos formularios.
Contingencia solicitudes de estudio de Baja Temporal.	DCTE-064-2022	5/5/2022	No se establece un procedimiento para gestionar este proceso.
Herramienta registro de casos	Correo electrónico	11/5/2022	No se identifica un procedimiento correspondiente a la atención de los casos. Se presentó inexactitud en los registros y falta de uniformidad en los reportes mensuales remitidos por las Administraciones Tributarias.
Seguimiento de pagos Grandes Contribuyentes	Correo electrónico	17/5/2022	No se identifica un procedimiento correspondiente a la contingencia para el control de los pagos recibidos. No se tiene integridad en los registros, faltan datos correspondientes al número de documento y la fecha. La plantilla utilizada para abril difiere de la utilizada para mayo y junio.
Formularios para atención de solicitudes.	DSC-033-2022	24/5/2022	No se identifica un procedimiento correspondiente a la contingencia de atención de solicitudes.
Seguimiento semanal	Minutas	Varias	No se identifica un procedimiento correspondiente al seguimiento de las acciones establecidas.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la información suministrada por la unidad auditada mediante oficio DGT-744-2022.

## ANEXO N°3

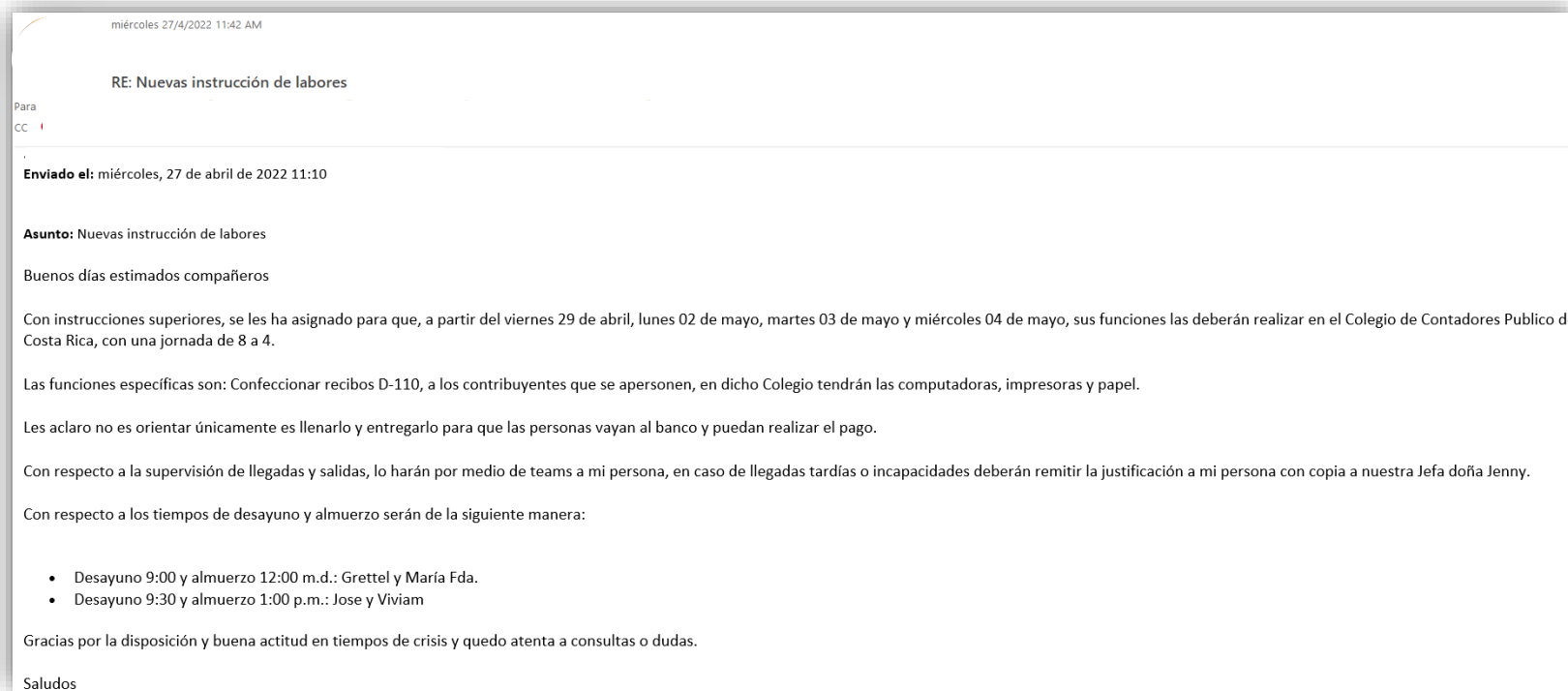
### CORREO ELECTRÓNICO DE LA SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CANALES, DEL 27 DE ABRIL DE 2022.



**Fuente:** Copia de correo electrónico enviado por la Subdirección de Administración de Canales el 27 de abril de 2022, información adjunta a oficio DGT-766-2022.

## ANEXO N°4

### CORREO ELECTRÓNICO DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE, DEL 27 DE ABRIL DE 2022.



**Fuente:** Copia de correo electrónico enviado por la Dirección de Servicio al Contribuyente el 27 de abril de 2022, información adjunta a oficio DGT-766-2022.