



Informe

Nº: AI-INF-CI-029-2022

Gestión de digitalización documental E-Power

Auditoría Interna
2022

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	4
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	5
1.8	Generalidades	5
2	RESULTADOS	6
2.1	Sobre los controles establecidos por la Dirección General de Hacienda para el proceso de digitalización documental.....	6
2.2	Sobre los controles establecidos por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación para la disponibilidad e integridad de la información contenida en el gestor documental E-Power	7
2.2.1	Sobre la divulgación	7
2.2.2	Sobre la integración	7
3	CONCLUSIÓN	8
4	RECOMENDACIONES	8

RESUMEN EJECUTIVO

¿QUÉ EXAMINAMOS?

El presente proyecto de auditoría tuvo como propósito verificar si la Dirección General de Hacienda y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación cuentan con los controles requeridos para brindar seguridad razonable de la disponibilidad e integridad de la información contenida en el sistema E-Power¹, según como establece el bloque de legalidad y las sanas prácticas, comprende el periodo desde el 01 de enero de 2020, hasta el 18 de abril del 2022, ampliándose cuando se considere necesario.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

El proyecto de auditoría se desarrolla en consideración a la importancia que tiene para la Hacienda Pública, la gestión cobratoria de los adeudos estatales, los cuales, al 16 de marzo de 2022, alcanzaron un valor total sin incluir intereses y honorarios de ₡341.000.000.000 (treientos cuarenta y un mil millones de colones)².

¿QUÉ ENCONTRAMOS?

La auditoría determina que durante el periodo objeto de estudio y aun actualmente, la Dirección General de Hacienda, realiza el proceso de digitalización documental de los expedientes de cobro judicial, sin ajustarse a un procedimiento de digitalización para la sustitución del soporte original.

Por otra parte, se evidencia que la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación no ha divulgado institucionalmente las actividades de control (procedimientos y políticas), establecidas, para la atención de requerimientos de infraestructura, seguridad, software, gestión de respaldos, restauraciones y administración de la infraestructura tecnológica.

Además, se determina que, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, no integró sus actividades de control, a la gestión de respaldo de la información contenida en "E-Power".

¿QUÉ SIGUE?

Se giran recomendaciones al Director General de Hacienda y al Director de Tecnologías de Información y Comunicación, para que se establezcan los controles requeridos, para asegurar de una manera razonable y de acuerdo con la normativa vigente, la gestión de digitalización documental y la divulgación e integración a la gestión, de los procedimientos y políticas establecidos para la atención de requerimientos de infraestructura, seguridad, software, gestión de respaldos y restauraciones y administración de la infraestructura tecnológica.

¹ Sistema de gestión de documentos digitalizados del Departamento de Cobro Judicial

² Fuente: Oficio DGH-179-2022 del 18 de agosto de 2022.

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 la Dirección General de Hacienda y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación cuentan con los controles requeridos para brindar seguridad razonable de la disponibilidad e integridad de la información contenida en el sistema E-Power, según como establece el bloque de legalidad y las sanas prácticas.

1.3 Alcance

Comprende la revisión de los controles establecidos por la Dirección General de Hacienda y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación para el resguardo de la información contenida en “E-Power”.

El periodo de evaluación comprende, desde el 01 de enero de 2020 hasta el 18 de abril del 2022, ampliándose cuando se considere necesario.

1.4 Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación fueron comunicados al señor Rudolf Lücke Bolaños, Director de la Dirección General de Hacienda, el 16 de diciembre de 2022.

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 16 de enero de 2023, a la Sra. Vanessa Alvarado Valverde, enlace de comunicación, designado por el director de la Dirección General de Hacienda y al Sr. Alvaro Moreira Chinchilla, enlace de comunicación, designado por el director de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

La comunicación oral de resultados, conclusiones y recomendaciones producto de la auditoría, se efectuó el 23 de enero del 2023, al señor Rudolf Lücke Bolaños, Director de la Dirección General de Hacienda y el 25 de enero del 2023, al señor José Willy Cortés Carrera, Director de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

Las observaciones realizadas por los participantes, fueron consignadas en las actas de comunicación de resultados y consideradas en el informe en lo que resultaron procedentes. (Ver Anexo N° 1).

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 digitalización documental, es un proyecto de la Dirección General de Hacienda, desarrollado por la empresa Grupo de Soluciones Informáticas S.A. mediante un sistema de gestión documental denominado E-Power, cuyo fin es almacenar y organizar las imágenes de los documentos digitalizados que conforman los expedientes de cobro judicial, en una localización centralizada, a la que los funcionarios de la División de Adeudos Estatales, puedan acceder de forma fácil y sencilla³.

En línea con lo anterior, el proceso de digitalización, iniciado por la Dirección General de Hacienda, en el año 2020, alcanzó en abril de 2022, un volumen de información aproximado de 45.000 expedientes, relacionados con casos en cobro, por un valor total sin incluir intereses y honorarios de ₡341.000.000.000 (treientos cuarenta y un mil millones de colones), solicitudes de prescripción, arreglos de pago, incobrabilidades y daciones en pago, equivalentes a más de 2.000.000 de imágenes⁴.

Dentro de ese contexto, y dado el crecimiento que presenta esa cartera, es de vital importancia, diseñar, aplicar y supervisar controles que aseguren de una manera razonable la disponibilidad e integridad de la información contenida en los archivos del sistema de cita.

En lo que a este tema concierne, el artículo 2 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos N° 7202⁵, regula el funcionamiento de los órganos del Sistema Nacional de Archivos y de los archivos de los poderes Legislativo, Judicial y Ejecutivo, y de los demás entes públicos, cada uno con personalidad jurídica y capacidad de derecho público y privado.

En concordancia con lo anterior, la precitada Ley 7202, en su artículo 11, establece que la Junta Administrativa del Archivo Nacional es la máxima autoridad del Sistema Nacional de Archivos y que actúa como órgano rector de dicho sistema.

³ Fuente: Oficio DGH-179-2022 del 18 de agosto de 2022.

⁴ Fuente: Oficio DGH-179-2022 del 18 de agosto de 2022.

⁵ Publicada en la Gaceta N° 225 del 27 de noviembre de 1990.

2 RESULTADOS

2.1 Sobre los controles establecidos por la Dirección General de Hacienda para el proceso de digitalización documental

La Norma Técnica Nacional 004⁶ “Lineamientos para la digitalización de documentos con la finalidad de sustituir el soporte original”, en su apartado 5.1 “Procedimiento de digitalización de documentos para sustituir el soporte original”, en la parte que interesa, dispone:

“Antes de iniciar un proceso de digitalización, las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Archivos deberán diseñar y aprobar formalmente un procedimiento de digitalización para la sustitución del soporte, este documento deberá contemplar al menos los siguientes requisitos: // c. Establecer mecanismos de control, que garanticen la autenticidad, integridad, confiabilidad, calidad y disponibilidad de los documentos digitales generados. // f. Prever las necesidades de almacenamiento, para albergar este tipo de objetos digitales y para su resguardo a efectos de consulta y de conservación a largo plazo. // g. Establecer mecanismos de respaldos periódicos”.

La Dirección General de Hacienda realiza el proceso de digitalización de los expedientes de cobro judicial, sin un procedimiento de digitalización para la sustitución del soporte original, por tanto, a la fecha de este informe, dicho proceso, se realiza únicamente al amparo de las especificaciones técnicas y condiciones generales, establecidas en la contratación del servicio de digitalización y gestor documental del Departamento de Cobro Judicial.

La causa de esta condición es la omisión de la elaboración de un procedimiento de digitalización.

Lo expuesto, materializó un riesgo de control en el proceso de digitalización documental, que afectó la continuidad de la gestión, de 18.023 expedientes en cobro⁷, asignados a los fiscales del Departamento de Cobro Judicial, al 16 de marzo de 2022, los cuales representan para el erario público, un monto de ₡341.000.000.000 (trescientos cuarenta y un mil millones de colones), sin considerar intereses y honorarios.

⁶ Publicada en la Gaceta N°242 del 16 de diciembre de 2021.

⁷ Fuente: Oficio DGH-179-2022 del 18 de agosto de 2022.

2.2 Sobre los controles establecidos por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación para la disponibilidad e integridad de la información contenida en el gestor documental E-Power

2.2.1 Sobre la divulgación

La norma 4.2 de las de las Normas de control interno para el Sector Público⁸, en lo referente a “Requisitos de las Actividades de Control” en su inciso f), establece:

“f. Divulgación Las actividades de control deben ser de conocimiento general, y comunicarse a los funcionarios que deben aplicarlas en el desempeño de sus cargos. Dicha comunicación debe darse preferiblemente por escrito, en términos claros y específicos”.

La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación no ha divulgado institucionalmente las actividades de control (procedimientos y políticas) establecidas, para la atención de requerimientos de infraestructura, seguridad, software, gestión de respaldos, restauraciones y administración de la infraestructura tecnológica.

La situación señalada anteriormente, es producto de que las actividades de control fueron divulgadas únicamente a lo interno de esa dependencia.

Lo expuesto, materializó un riesgo de control, provocando que, la Dirección General de Hacienda, por desconocimiento de los controles establecidos, omitiera realizar formalmente la solicitud de respaldo de la información contenida en el gestor documental E-Power.

2.2.2 Sobre la integración en la gestión

La norma 4.2 de las de las Normas de control interno para el Sector Público, en lo referente a “Requisitos de las Actividades de Control” en su inciso a), establece:

“a. Integración a la gestión. Las actividades de control diseñadas deben ser parte inherente de la gestión institucional, e incorporarse en ella de forma natural y sin provocar menoscabo a la observancia de los principios constitucionales de eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad (...)”.

La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación no integró sus actividades de control a la gestión de respaldo de la información contenida en “E-Power”, por tanto, no se requirió de una solicitud formal, para definir el tipo de respaldo necesario, para asegurar la información contenida en el gestor documental de cita, resultando que, las gestiones de resguardo realizadas por esa dirección, resultaron insuficientes para salvaguardar los expedientes electrónicos recibidos por el Departamento de Cobro Judicial y los documentos

⁸ Publicadas en la Gaceta N° 26 del 06 de febrero del 2009.

que respaldan las gestiones realizadas por ese departamento, sobre los expedientes digitalizados.

Esta situación, es producto de la ausencia de una metodología de supervisión, que asegure de una manera razonable, la integración a la gestión, de las actividades de control (procedimientos y políticas) establecidas.

La condición expuesta, provocó la materialización de un riesgo de gestión, que derivó en la pérdida de más de dos millones de imágenes correspondientes a la información de aproximadamente, 45.000 expedientes de cobro judicial, digitalizados y gestionados por la División de Adeudos Estatales, relacionados con casos en cobro, prescripciones, arreglos de pago, incobrabilidades, y daciones en pago⁹.

3 CONCLUSIÓN

La Dirección General de Hacienda y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, no cuentan con los controles requeridos para brindar seguridad razonable de la disponibilidad e integridad de la información contenida en el sistema E-Power, según como establece el bloque de legalidad y las sanas prácticas, esto en razón de: la ausencia de un procedimiento de digitalización y de la falta de divulgación e integración a la gestión, de los procedimientos y políticas establecidos para la atención de requerimientos de infraestructura, seguridad, software, gestión de respaldos y restauraciones y administración de la infraestructura tecnológica.

4 RECOMENDACIONES

Al Director General de Hacienda:

4.1 Elaborar, oficializar, divulgar e implementar un procedimiento de digitalización que contemple los requisitos establecidos en la normativa técnica nacional vigente. Ver apartado 2.1 del presente informe.

Remitir a la Auditoría Interna a más tardar el 31 de marzo del 2023, una certificación en donde se acredite el cumplimiento de lo recomendado y se adjunte el respaldo suficiente y competente a efectos de realizar el seguimiento que corresponde.

Al Director de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación:

4.2 Divulgar institucionalmente, los procedimientos y políticas establecidos para la atención de requerimientos de infraestructura TIC, seguridad TIC y software, gestión de respaldos y restauraciones y la administración de la infraestructura tecnológica. Ver apartado 2.2.1 del presente informe.

⁹ Fuente: Oficio DGH-179-2022 del 18 de agosto de 2022.

Remitir a la Auditoría Interna a más tardar el 28 de abril del 2023 una certificación en donde se acredite el cumplimiento de lo recomendado y se adjunte el respaldo suficiente y competente a efectos de realizar el seguimiento que corresponde.

4.3 Diseñar, aprobar e implementar una metodología para supervisar la integración de los procedimientos y políticas existentes, a la gestión de requerimientos de infraestructura TIC, seguridad TIC y software, gestión de respaldos y restauraciones y la administración de la Infraestructura tecnológica. Ver apartado 2.2.2 del presente informe.

Remitir a la Auditoría Interna a más tardar el 28 de abril del 2023 una certificación en donde se acredite el cumplimiento de lo recomendado y se adjunte el respaldo suficiente y competente a efectos de realizar el seguimiento que corresponde.

Con base en lo anterior, se le solicita, proceder conforme lo dispone el artículo 37 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 del Ministerio de Hacienda, comunicando a esta Dirección las decisiones que se tomen respecto al presente informe, dentro del plazo de 30 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 Fernandez Romero
Director

Realizado por:
Luis Fernando Obando Peraza
**Unidad de Auditoría Área de
Ingresos**

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

ANEXO N°1

COMENTARIOS RECIBIDOS DURANTE LA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Comentarios	Valoración
Sobre el plazo límite establecido por la Auditoría Interna, para el cumplimiento de las recomendaciones 4.2 y 4.3 del presente informe, el señor José Willy Cortés Carrera, Director de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, solicita que, éste, se extienda hasta el día 28 de abril del 2023.	En consideración a los argumentos expuestos por don José Willy Cortés Carrera, esta Auditoría Interna, aprueba la extensión de plazo solicitada y procede a ajustar la fecha límite establecida en el presente informe, para el cumplimiento de las recomendaciones 4.2 y 4.3, al 28 de abril del 2023.

Fuente: Acta de comunicación de resultados del estudio No. 2022-032 del 23 de enero de 2023.
Acta de comunicación de resultados del estudio No. 2022-032 del 25 de enero de 2023.