

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30

**ACTA No. 026-2019**

ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA NÚMERO VEINTISEIS GUIÓN DOS MIL DIECINUEVE, CELEBRADA POR LA JUNTA DIRECTIVA DEL COLEGIO DE LICENCIADOS Y PROFESORES EN LETRAS, FILOSOFÍA, CIENCIAS Y ARTES, EL VIERNES VEINTIDÓS DE MARZO DEL DOS MIL DIECINUEVE, A LAS DIECISEIS HORAS, EN LA SALA DE SESIONES, ALAJUELA.

**MIEMBROS PRESENTES**

González Castro Lilliam, M.Sc.	Presidenta	(Se incorpora posteriormente)
Grant Daniels Alexandra, Licda.	Vicepresidenta	
Güell Delgado Jimmy, M.Sc.	Secretario	
Cambroner Cascante Violeta, M.Sc.	Prosecretaria	
Jiménez Barboza Marvin, M.Sc.	Tesorero	
Herrera Jara Gissell, M.Sc.	Vocal I	(Se incorpora posteriormente)
Barrantes Chavarría Carlos, Bach.	Vocal II	
Arias Alvarado Carlos, MBA.	Vocal III	
Morales Morera Nazira, M.Sc.	Fiscal	(Se incorpora posteriormente)

**PRESIDE LA SESIÓN:** Licda. Alexandra Grant Daniels

**SECRETARIO:** M.Sc. Jimmy Güell Delgado

**ORDEN DEL DÍA**

**CAPÍTULO I: REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA**

**Artículo 1:** Comprobación del quórum.

**Artículo 2:** Revisión y aprobación del orden del día de la sesión 026-2019.

**CAPÍTULO II: AUDIENCIA A LA AUDITORIA EXTERNA**

**Artículo 03:** Audiencia al Sr. Luis Gorgona, Auditor de la empresa White Jaguars Cyber Security. **Asunto:** Presentación del Informe de Auditoria de Cumplimiento: Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información.

**CAPÍTULO III: AUDIENCIA A LA AUDITORIA INTERNA**

**Artículo 04:** IAI AO CLP 0219 de la Auditoría Interna. **Asunto:** Remisión de aspectos de control interno relacionados con la auditoría operativa del proceso de Gestión Regional de: Guápiles, San Carlos y Limón.

1 **CAPÍTULO IV: ASUNTOS VARIOS**

2 **Artículo 05:** Justificación de llegada tardía.

3 **Artículo 06:** Generalidades de la Asamblea General Extraordinaria.

4 **Artículo 07:** Denuncia en contra de ERF.

5 **CAPÍTULO V: CIERRE DE SESIÓN**

6 **CAPÍTULO I: REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA**

7 **Artículo 1:** Comprobación del quórum.

8 La Licda. Alexandra Grant Daniels, Vicepresidenta de Junta Directiva, verifica el quórum, estando  
9 presentes los miembros de la Junta. Se cuenta con la presencia de la M.Sc. Francine Barboza  
10 Topping, Asesora Legal y el Lic. Carlos Arce Alvarado, Director Ejecutivo.

11 **Artículo 2:** Revisión y aprobación del orden del día de la sesión 026-2019.

12 Conocido el orden del día la Junta Directiva acuerda:

13 **ACUERDO 01:**

14 **APROBAR EL SIGUIENTE ORDEN DEL DÍA: CAPÍTULO I: REVISIÓN Y APROBACIÓN**  
15 **DEL ORDEN DEL DÍA./ CAPÍTULO II: AUDIENCIA A LA AUDITORÍA EXTERNA./**  
16 **ARTÍCULO III: AUDIENCIA A LA AUDITORÍA INTERNA./ CAPÍTULO IV: ASUNTOS**  
17 **VARIOS./ CAPÍTULO V: CIERRE DE SESIÓN./ APROBADO POR SEIS VOTOS./**

18 **CAPÍTULO II: AUDIENCIA A LA AUDITORIA EXTERNA**

19 **Artículo 03:** Audiencia al Sr. Luis Gorgona, Auditor de la empresa White Jaguars Cyber  
20 Security. **Asunto:** Presentación del Informe de Auditoria de Cumplimiento: Normas Técnicas  
21 para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información. **(Anexo 01).**

22 Al ser las 4:15 p.m. la M.Sc. Lilliam González Castro, Presidenta, autoriza el ingreso a la sala  
23 del Sr. Luis Gorgona, Auditor Informático de la empresa White Jaguars Cyber Security y la Ing.  
24 Antonieta Scafidi Vargas, Jefa del Departamento de Tecnologías de Información; quienes al  
25 ingresar saludan a los presentes.

26 La Licda. Alexandra Grant Daniels, Vicepresidenta, realiza la presentación de los miembros de  
27 Junta Directiva y personal administrativo presente.

28 El Ing. Luis Gorgona, Auditor Informático, realiza la siguiente presentación (anexo 02):

29 "Informe Final Auditoría COLYPRO

30 **Sobre White Jaguars**

- 1 • Fundado en 2010, adquirido por AppSec S.C en 2016 y actualmente ubicado en San Jose
- 2 Costa Rica
- 3 • La única compañía especializada en "application security" (AppSec) en Costa Rica
- 4 • Ethical Hackers con más de 14 años de experiencia en Ciber Seguridad and Tecnologías de
- 5 Información
- 6 • Apasionadamente involucrados en capitulos de y proyectos de OWASP
- 7 • Ubicación estratégica para brindar servicios altamente preparados con costos competitivos
- 8 para todas las Américas

9 **Acerca del Auditor**

- 10 • Luis Gorgona
- 11 • Certified Information Systems Auditor (CISA), Acreditado por ISACA
- 12 • 20 años de experiencia en el campo de las T.I.
- 13 • Egresado del ITCR
- 14 • Exdirector de T.I. y de Seguridad de la información. Casa Presidencial 2006-2010
- 15 • Senior Account Security Officer Hewlett Packard 2011-2015
- 16 • Senior Risk and Compliance Analyst McKinsey & Company 2015-2018
- 17 • Audit, Risk and Compliance White Jaguars 2018-

18 **Modelos de cumplimiento para la aplicación**

- 19 • Se usa como base las Normas Técnicas Para la Gestión y el control de las Tecnologías de
- 20 Información (N-2-2007-CO-DFOE)
- 21 • Como recurso adicional se utilizan criterios de madurez de los procesos, amparado en la
- 22 directiva SUGEF 14-09 y basada en COBIT
- 23 • Asimismo, se utilizan criterios de peso de los diversos capítulos de acuerdo con la directiva
- 24 SUGEF 14-09

25 **Medición del Nivel de Cumplimiento de cada objetivo de control**

- 26 • Para cada uno de los incisos, sub incisos y residuales de la Norma Técnica, se evaluará su
- 27 cumplimiento de acuerdo con la siguiente tabla:

Valoración del cumplimiento	
Valor	Definición del proceso
0	No existe el proceso del todo
1	Existe el proceso pero se aplica parcialmente
2	Existe el proceso definido, administrado y optimizado

## Medición del nivel de madurez de los procesos

- Cada uno de los procesos asociados a los objetivos de control de los incisos y subincisos de la norma técnica, se le asigna una calificación de nivel de Madurez de acuerdo a la siguiente tabla:

Nivel de Madurez	
Valor	Nivel
0	No existente
1	Inicial
2	Repetible
3	Definido
4	Administrado
5	Optimizado

## Modelo de aplicación de peso relativo de los incisos

- A cada inciso se le asignó un peso específico de acuerdo a los siguientes criterios de la SUGEF 14-09

	Impacto a procesos de la Institución					
	PESO	Alto	Alto-Medio	Medio	Medio-Bajo	Bajo
Importancia relativa	Primario	5	5	4	3	2
	Secundario	5	4	3	2	1
	Residual	4	3	2	1	1

## Peso Relativo de cada capítulo

Inciso	Sub inciso	Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo	Inciso	Suinciso	Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo	Inciso	Sub inciso	Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
<b>Normas de Aplicación General</b>					<b>Planificación y Organización</b>					<b>Prestación de Servicios y Mantenimiento</b>				
44.04%					14.68%					19.30%				
1.1	Marco estratégico de TI	S	MA	4	2.1	Planificación de las tecnologías de información	P	MA	5	4.1	Definición y administración de acuerdos de servicio	S	B	1
1.2	Gestión de la calidad	R	MA	3	2.2	Modelo de arquitectura de información	S	B	1	4.2	Administración y operación de la plataforma tecnológica	P	M	4
1.3	Gestión de riesgos	P	M	4	2.3	Infraestructura tecnológica	S	B	1	4.3	Administración de los datos	P	MA	5
	1.4.1 Implementación de un marco de seguridad de la información	S	MA	4	2.4	Independencia y recurso humano de la Función de TI	S	MA	4	4.4	Atención de requerimientos de los usuarios de TI	S	A	5
	1.4.2 Compromiso del personal con la seguridad de la información	S	MB	2	2.5	Administración de recursos financieros	P	A	5	4.5	Manejo de incidentes	S	M	3
	1.4.3 Seguridad física y ambiental	P	MB	3						4.6	Administración de servicios prestados por terceros	P	MB	3
	1.4.4 Seguridad en las operaciones y comunicaciones	P	AM	5	<b>Implementación de Tecnologías de Información</b>					<b>Seguimiento</b>				
	1.4.5 Control de acceso	S	MA	4	14.70%					7.30%				
	1.4.6 Seguridad en la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica	P	A	5	3.1	Consideraciones generales de la implementación de TI	S	B	1	5.1	Seguimiento de los procesos de TI	S	MB	2
	1.4.7 Continuidad de los servicios de TI	P	M	4	3.2	Implementación de software	P	MA	5	5.2	Seguimiento y evaluación del control interno en TI	P	MA	5
1.5	Gestión de proyectos	P	M	4	3.3	Implementación de infraestructura tecnológica	P	MA	5	5.3	Participación de la Auditoría Interna	R	MB	1
1.6	Decisiones sobre asuntos estratégicos de TI	S	MB	2	3.4	Contratación de terceros para la implementación y mantenimiento de software e infraestructura	P	MA	5					
1.7	Cumplimiento de obligaciones	S	MA	4										

Peso Total  
109

## Calificación Final de cada Inciso y sub Inciso

Calificación de Cumplimiento	+	Nivel de Madurez	*	Peso Relativo	=	Calificación Total
70%		30%				

## Entregables

- Un reporte detallado incluyendo los hallazgos descubiertos durante la auditoría, junto con las recomendaciones de la Empresa para que Colypro las corrija y donde se establezca claramente la brecha entre, lo que debe cumplir y lo que requiere para su cumplimiento.
- Resumen ejecutivo en formato de presentación, para ser entregado en una reunión con la jefatura del Departamento de Tecnologías de la Información, Dirección Ejecutiva y quien Colypro considere pertinente.

## Hallazgos y Recomendaciones

### 1.1 Marco estratégico de TI

Item	Proceso valorado
1.1 Marco estratégico de TI	El jerarca debe traducir sus aspiraciones en materia de TI en prácticas cotidianas de la organización, mediante un proceso continuo de promulgación y divulgación de un marco estratégico constituido por políticas organizacionales que el personal comprenda y con las que esté comprometido.

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
S	MA	4

Calificación cumplimiento	Calificación Madurez	Calificación
1.4	0.48	1.88

Porcentaje de Cumplimiento
47.00%

### Hallazgos:

- Pese a que existe un marco estratégico en materia de T.I, compuesto de 4 políticas generales, es claro que no hay una alineación estratégica entre los Objetivos estratégicos de Colypro y los objetivos estratégicos de T.I
- No consta revisión de la Dirección Ejecutiva del plan estratégico de T.I 2016-2020
- Si bien es cierto, el Plan Estratégico de T.I. busca alinearse con el Plan Estratégico Institucional, resulta llamativo que las Tecnologías de Información sólo son mencionadas en 1 de los 19 objetivos estratégicos en el plan estratégico Institucional. Las TIC, se constituyen

1 en uno de los pilares de la mayoría de las organizaciones hoy en día, por lo que evaluar su  
2 contribución estratégica se convierte en un indicador clave de éxito estratégico.

- 3 • Existe un proceso que divulga las políticas de T.I al personal de nuevo ingreso, sin embargo,  
4 no se cumple con este requisito en el 100 % de los nuevos ingresos. Asimismo, una parte  
5 importante del personal anterior a la instauración de las políticas no ha sido inducido a las  
6 mismas ni ha aceptado que las conoce en el formulario respectivo.
- 7 • No se ha establecido un proceso de revisión periódica del plan estratégico de tecnologías de  
8 información que permita la evaluación de cumplimiento de objetivos planteados y su  
9 alineación con el plan estratégico institucional.

### 10 **Recomendaciones**

- 11 • A la Junta Directiva
  - 12 • Se sugiere la conformación de una Comisión de Tecnologías de Información y  
13 Comunicación, que evalúe de forma estratégica el impacto de las tecnologías de  
14 información y comunicación en el ámbito estratégico de Colypro
- 15 • A la Dirección Ejecutiva
  - 16 • Realizar una revisión exhaustiva del Plan Estratégico de Colypro y determinar cuáles  
17 objetivos estratégicos dependen de servicios de T.I y en cual medida, a fin de  
18 determinar el nivel de alineamiento de estos
  - 19 • Efectuar revisión de PETIC en conjunto con la Jefatura de T.I. y reformulación del  
20 mismo con un lanzamiento total dentro de la institución con el patrocinio claro de la  
21 Comisión de TI y el compromiso de todos los participantes.
  - 22 • Crear un proceso de revisión periódica y aprobación del PETIC, que permita evaluar  
23 su cumplimiento y su contribución estratégica al Plan estratégico Institucional
- 24 • A la Jefatura de Recursos Humanos
  - 25 • Establecer un proceso que garantice que las capacitaciones en materia de T.I sean  
26 extensivas a todos los funcionarios. De la misma forma, Llevar control de que la  
27 inducción en T.I sea completada por todo el personal.

### 28 **1.2 Gestión de la calidad**

Item	Proceso valorado
1.2 Gestión de la calidad	La organización debe generar los productos y servicios de TI de conformidad con los requerimientos de sus usuarios con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo.

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
R	MA	3

Calificación cumplimiento	Calificación Madurez	Calificación
1.05	0.54	1.59

Porcentaje de Cumplimiento
53.00%

**Hallazgos:**

- Se cuenta con un sistema de calidad certificado ISO 9001, sin embargo, no cubre la totalidad de los servicios prestados por T.I. pese a que muchos de los servicios dentro del alcance de la norma ISO dependen intrínsecamente de los servicios de T.I
- El sistema de gestión de la calidad no toma en cuenta la disponibilidad de recursos de T.I. a la hora de considerar los nuevos servicios que lanza. Ejemplo de esto son los servicios de quiosco el centro de recreo de Alajuela, que brinda servicios en fines de semana, mientras que los servicios de T.I. están especificados en jornada de lunes a viernes en horario de oficina. De la misma forma opera el gimnasio y los demás centros de recreo.
- T.I no tiene participación en la toma de decisiones acerca de los servicios que brinda al sistema de calidad

**Recomendaciones:**

- **A la Dirección Ejecutiva**
- Integrar los servicios de soporte de T.I dentro del alcance de la norma ISO 9001 de tal manera que la gestión de calidad incluya la prestación de servicios a través de su ciclo de vida.
- Crear un proceso que integre las T.I en el desarrollo de nuevos productos o servicios de Colypro. Esto permitirá contar con los recursos adecuados desde la concepción y a la vez asegurarse de que los mismos van a contar con soporte adecuado en su ciclo de vida.

- Participar a T.I. en la toma de decisiones mediante la implementación de una comisión de T.I. en la que la jefatura de T.I. tenga un escenario donde exponer sus argumentos y se evalúe efectivamente su gestión

### 1.3 Gestión de riesgos

Item	Proceso valorado
1.3 Gestión de riesgos	La organización debe responder adecuadamente a las amenazas que puedan afectar la gestión de las TI, mediante una gestión continua de riesgos que esté integrada al sistema específico de valoración del riesgo institucional y considere el marco normativo que le resulte aplicable.

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
P	M	4

Calificación cumplimiento	Calificación Madurez	Calificación
1.4	0.24	1.64

Porcentaje de Cumplimiento
41.00%

### Hallazgos:

- Colypro cuenta con una política de control interno que detalla las mediciones de riesgo institucional. Pese a ello, Colypro no cuenta con una evaluación integral del riesgo institucional a la fecha, pues este ejercicio se encuentra en etapas incipientes de definición y valuación de riesgos.
- Cada departamento maneja su propio esquema de riesgos, que a la fecha no han sido integrados, correlacionados e indexados en un sistema de control interno al tenor de SEVRI. Debido a esto, no es posible cuantificar y trasladar el riesgo de los departamentos dependientes de la función de T.I.
- Actualmente la gestión de riesgo institucional está en manos de la gestora de calidad, lo que puede limitar el alcance del riesgo y su efectividad, pues son actividades separadas.
- El Departamento de T.I cuenta con una identificación y evaluación muy detallada de su riesgo interno, sin embargo, al no haberse dado el proceso de integración, puede que su alcance esté limitado y su efectividad no sea la esperada.

### Recomendaciones:

- 1 • A la Dirección Ejecutiva
- 2 • Acelerar el proceso de evaluación de riesgos a fin de llevar una correlación adecuada y
- 3 medición efectiva de los mismos.
- 4 • Separar las funciones de gestión de calidad de la de control interno, con el fin de lograr
- 5 mayor independencia y seguimiento adecuado.
- 6 • Integrar el riesgo institucional a la brevedad posible a fin de obtener y gestionar el riesgo
- 7 institucional en los términos descritos por la norma y Implementar lo establecido en la Ley
- 8 8292 sobre el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional.
- 9 • A la Jefatura de T.I.
- 10 • Completar, a la brevedad posible el proceso de evaluación de riesgos y presentar los
- 11 resultados a fin de que pueda valorar las transferencias de riesgo de otros departamentos

#### 1.4.1 Implementación de un marco de seguridad de la información

Item	Proceso valorado
1.4.1 Implementación de un marco de seguridad de la información	

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
S	MA	4

Calificación cumplimiento	Calificación Madurez	Calificación
1.4	0.48	1.88

Porcentaje de Cumplimiento
47.00%

#### Hallazgos:

- 24 • Colypro cuenta con un *esquema de seguridad física y lógica* que provee información muy
- 25 básica acerca del aseguramiento de sus activos de información. Esto no puede considerarse
- 26 un marco como tal.
- 27 • Colypro no cuenta con una política de clasificación de la información que permita clasificar
- 28 la información de acuerdo con su criticidad.
- 29 • Colypro no ha determinado un inventario de activos de Información que le permita
- 30 determinar qué datos posee, en cuáles medios y la ubicación de estos.

- 1 • Colypro no ha determinado la criticidad de su inventario de activos de información por  
2 consecuencia de los dos puntos anteriores.
- 3 • Colypro no cuenta con una política de protección de datos como tal. Esta política permite  
4 determinar las medidas de protección necesarias para proteger los datos de Colypro dentro  
5 de su ciclo de vida. En una entrevista con la Jefe del departamento legal, se nos indicó, que  
6 "Colypro confía en el buen juicio de sus colaboradores para la protección de datos" Esta  
7 afirmación causa mucha preocupación, pues la protección de datos no debe depender de las  
8 personas sino de los procesos y políticas organizacionales.
- 9 • Colypro no cuenta con una política de gestión de incidentes de seguridad de la información.
- 10 • Colypro no cuenta con una política de seguridad física, que permita asegurar los activos de  
11 información de intrusiones.
- 12 • Como consecuencia directa de la no existencia de un programa de gestión de riesgos,  
13 Colypro no cuenta con un plan de aseguramiento adecuado a los activos de información
- 14 • Colypro no cuenta con un Plan de continuidad de negocio ni con un plan de continuidad de  
15 operaciones de T.I que le permita responder de forma adecuada a incidentes que interfieran  
16 con la operación y los servicios que brinda Colypro a los colegiados.

17 **Recomendaciones:**

- 18 • A la Dirección Ejecutiva
  - 19 • Implementar las políticas mencionadas en los hallazgos anteriores con el fin de  
20 cumplir con la norma.
  - 21 • Establecer un marco de seguridad de la información que permita garantizar la  
22 confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información
  - 23 • Implementar un Plan de continuidad de negocio, que incluya la dependencia de las  
24 actividades de T.I en la operación del negocio y los servicios que se prestan a los  
25 colegiados.
- 26 • A la Jefatura de T.I.
  - 27 • Elaborar un inventario de activos de información institucional que permita conocer  
28 los datos que realmente maneja Colypro
  - 29 • Una vez realizado este inventario, se debe identificar la criticidad de dichos datos con  
30 el fin de definir los niveles de protección de información requeridos.

- 1           • Cuando se termine el proceso de identificación y calificación de criticidad, se  
2           recomienda un plan de acción destinado a proveer medidas de protección  
3           consecuentes a la criticidad de los datos.”

4 Al ser las 5:10 p.m. la M.Sc. Lilliam González Castro, Presidenta, la M.Sc. Gissell Herrera Jara,  
5 Vocal I y la M.Sc. Nazira Morales Morera, Fiscal, ingresan a la sala y se incorporan a la sesión.  
6 La señora Presidenta continúa presidiendo a partir de este momento.

#### 7 **1.4.2 Compromiso del personal con la seguridad de la información**

8           Item	Proceso valorado
9           1.4.2 Compromiso del personal con la seguridad de la 10          información	

11          Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
12          S	13          MB	14          2

15          Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
16          0.7	17          0.24	18          0.94

19          Porcentaje de cumplimiento
20          47.00%

#### 21 **Hallazgos:**

- 22           • Si bien es cierto, hay un programa de inducción al personal de nuevo ingreso y esa inducción  
23           conlleva capacitación acerca de seguridad de la información, Esta no es extensiva a toda la  
24           población de colaboradores de Colypro y no se garantiza que todo el personal recibe dicha  
25           capacitación previo a la emisión de sus credenciales. En este caso, se debe prestar atención  
26           a los miembros de las Juntas Regionales, Juntas Directivas y otros órganos adscritos al  
27           Colegio, pues estos manejan datos sensibles y no son capacitados en la protección de los  
28           mismos.
- 29           • Los colaboradores de Colypro no tienen firmada una cláusula de confidencialidad que  
30           garantice el manejo adecuado de los datos de Colypro.
- Las responsabilidades del personal en materia de seguridad de la información están  
          distribuidas dentro de las 4 políticas principales de T.I. Y no están definidas en un apartado  
          único que permita al usuario conocer sus responsabilidades.

#### **Recomendaciones:**

- 1 • A la Dirección Ejecutiva
- 2     • Emitir una política que norme las responsabilidades de los colaboradores de Colypro
- 3         con la seguridad de la información.
- 4 • A la Jefatura de R.H.
- 5     • Iniciar un programa que lleve la inducción de seguridad de la información a los
- 6         empleados actuales de Colypro y no sólo a los de nuevo ingreso. Establecer un
- 7         proceso para un “refrescamiento anual” que le permita al usuario renovar sus
- 8         credenciales dentro de la organización
- 9 • A la jefatura de T.I.
- 10     • Se sugiere la creación de un proceso que supedite la creación y renovación de
- 11         usuarios de sistemas a la finalización del proceso de inducción y su respectiva
- 12         aceptación por parte del usuario.
- 13 • A la jefatura de Legal
- 14     • Establecer acuerdos de confidencialidad con los colaboradores de Colypro a fin de
- 15         ser adjuntados a los contratos laborales nuevos y a los existentes en forma de
- 16         adendum.

### 1.4.3 Seguridad física y ambiental

Item	Proceso valorado
1.4.3 Seguridad física y ambiental	

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
P	MB	3

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
1.18	0.32	1.50

Porcentaje de cumplimiento
49.88%

### Hallazgos:

- 1 • Pese a que la oficina de informática debe de ser un espacio de acceso restringido, es común  
2 ver personas ingresando a las oficinas de T.I a dejar documentos. De la misma forma, la  
3 oficina de T.I no se deja con llave cuando no hay ningún colaborador.
- 4 • El centro de datos es a la vez un espacio de almacenamiento y no existe un lugar seguro e  
5 independiente en donde almacenar equipos de cómputo y otros.
- 6 • No existe piso falso en el centro de datos.
- 7 • El extintor existente se encuentra lejos del área del centro de datos y no es el tipo adecuado  
8 para equipos de cómputo.
- 9 • Existe una cercanía inadecuada del Departamento de T.I. con dos portones que dan acceso  
10 a uno de los parqueos del Colegio. Dicho acceso al parqueo se encuentra poco custodiado y  
11 es frecuente ver personal entrando y saliendo por esos portones. Esto puede ser  
12 aprovechado por personas inescrupulosas como se pudo demostrar en una prueba objetiva  
13 en la que esta auditoría fue capaz de sustraer una laptop con placa de activo de Colypro,  
14 saliendo al parqueo por las puertas de emergencia contiguas y siendo capaz de colocar dicha  
15 laptop dentro del vehículo del auditor, a la vista y paciencia del personal de Colypro, y del  
16 oficial de seguridad del parqueo. Dicho oficial se encontró de frente con el auditor y ni  
17 siquiera le preguntó al respecto.
- 18 • Según entrevista con el encargado de servicios generales, que tiene a cargo la seguridad  
19 institucional, no existen procedimientos relativos a la administración de la seguridad física  
20 de las instalaciones de Colypro.
- 21 • No existen políticas definidas para el ingreso de terceros a las oficinas de Colypro. Este  
22 auditor estuvo 2 días sin un gafete de identificación debido a que no se estaba seguro acerca  
23 de cómo proceder en el caso.
- 24 • El encargado de Servicios Generales, a pesar de tener a su cargo la administración del  
25 contrato de seguridad física, no cuenta con los conocimientos necesarios para llevar a cabo  
26 sus tareas, esta información fue confirmada por el mismo encargado y por la jefe de  
27 administración.
- 28 • No existe una política definida de escritorio limpio. Es común ver información descansando  
29 sobre los escritorios.

- 1 • La política de activos exige el uso de un formulario para ingresar o extraer equipo de las
- 2 instalaciones de Colypro, sin embargo, este proceso no es cumplido por el personal de
- 3 seguridad.
- 4 • No existe un plan de mantenimiento de sistemas de CCTV y alarmas. De la misma forma, no
- 5 existe un responsable único del sistema de CCTV, pues una parte está a cargo de Servicios
- 6 Generales y otra parte en los centros de recreo.
- 7 • No hay contrato de mantenimiento de las UPS.
- 8 • No existen planes de continuidad de negocio, plan de recuperación de desastres o plan de
- 9 recuperación de servicios de T.I.
- 10 • No existe ningún tipo de medida de conectividad alternativa en caso de falla de conectividad
- 11 en algún sitio.
- 12 • No hay estudios de impacto de factores ambientales al negocio pese a contar con sedes en
- 13 lugares de alto índice de ocurrencia, como Limón, Parrita y Puntarenas, entre otros.
- 14 • No existe cobertura de planta eléctrica en las instalaciones del centro de datos. La cobertura
- 15 de las UPS del centro de datos no va más allá de los 30 minutos. Esto puede derivar en
- 16 caídas de los sistemas y su consiguiente afectación a los servicios que brinda el colegio a
- 17 sus colegiados.
- 18 • No existen circuitos separados para equipos generales y equipo de T.I. Eso pone en peligro
- 19 los circuitos y los equipos debido a recalentamiento o sobrecarga.

20 **Recomendaciones:**

- 21 • A la Dirección Ejecutiva
- 22 • Definir claramente la responsabilidad del departamento a cargo de los sistemas de
- 23 prevención de incendios, Circuito cerrado de televisión y supresión de fuego a fin de
- 24 establecer la responsabilidad en su administración.
- 25 • Considerar la implementación de una unidad de seguridad física, con recurso humano
- 26 especializado en el tema, con el fin de que haya una eficaz administración de los
- 27 servicios de seguridad
- 28 • Considerar la unificación de todos los sistemas de CCTV en un "centro de monitoreo"
- 29 que se encargue de la videovigilancia y el contacto con los oficiales de seguridad de
- 30 todas las instalaciones de Colypro.

- 1           • Implementar una política de “escritorio limpio/escritorio seguro” con el fin de  
2           garantizar la protección de datos de forma física. Esta política debe de ser difundida  
3           a todo el personal.
- 4           • Implementar una política de gestión de la continuidad de negocio y recuperación de  
5           desastres. Asimismo, involucrar a las áreas de servicio, incluida T.I en los planes de  
6           continuidad y recuperación
- 7           • Acondicionar un área de almacenamiento para equipo en desuso, equipo nuevo y  
8           otros materiales, que no afecte la operación del centro de datos.
- 9           • Al encargado de mantenimiento eléctrico
  - 10           • Evaluar la compra de una planta eléctrica que permita la operación continua del  
11           centro de datos.
  - 12           • Separar los circuitos de alimentación eléctrica en sistemas normales (blanco)y  
13           sistemas de T.I (rojo)
- 14          • Al encargado de Servicios Generales
  - 15           • Establecer procedimientos para la administración y operación de los servicios de  
16           seguridad física, que incluyan:
    - 17           • Protocolos de seguridad
    - 18           • Gestión de la seguridad
    - 19           • Gestión de entrada y salida de equipos
  - 20           • Establecer planes de mantenimiento y gestión del sistema de CCTV a su cargo.
  - 21           • Reforzar el cumplimiento de las normas relativas a la entrada y salida de equipos de  
22           las instalaciones, así como el manejo de visitantes dentro de las áreas seguras.
- 23          • A la jefatura de T.I.
  - 24           • Implementar control de acceso a la oficina de T.I de forma tal que el acceso a la  
25           oficina esté restringido cuando no hay nadie en la oficina. En el caso de  
26           documentación, se recomienda la implementación de un “buzón” que sea accesible  
27           desde fuera, pero proteja la documentación.
  - 28           • Reacondicionar el espacio del centro de datos, de forma tal que sólo se conserven  
29           elementos atinentes al servicio.

- Solicitar la instalación de un sistema adecuado de extinción de incendios, que pueda ser operado desde fuera del centro de datos y sin comprometer la integridad física del personal-
- Implementar piso falso dentro del centro de datos, así como cielo de seguridad que permita la operación del centro de datos de forma más segura.

#### 1.4.4 Seguridad en las operaciones y comunicaciones

Item	Proceso valorado
1.4.4 Seguridad en las operaciones y comunicaciones	

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
P	MA	5

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
1.75	0.50	2.25

Porcentaje de cumplimiento
45.00%

#### Hallazgos:

- No existen controles técnicos más allá del uso de usuario/password. Este método ya no es considerado lo suficientemente seguro y a la vez recae en la responsabilidad del usuario.
- No existe autenticación de dos pasos para los servicios de Google.
- No hay autenticación de 2 factores en los sistemas y la mayoría de estos manejan los passwords en texto plano. Ejemplo de esto es el sistema de fiscalía.
- No hay encriptación de datos "at rest".
- Los equipos no usan discos encriptados. Esto facilita la obtención de datos en caso de robo de un equipo. (laptop por ejemplo).
- Los firewall perimetrales no cuentan con un serie de servicios activados. Estos son servicios incluidos en la licencia existente, pero no están debidamente configurados. Los servicios son:

- 1           •       APT Blocker
- 2           •       DLP
- 3           •       IPS
- 4       •       Los Firewall perimetrales no cuentan con el servicio adicional de Total Security. Este servicio
- 5           permite una profundidad superior en el aseguramiento de los dispositivos dentro de la red.
- 6           Otra parte de este servicio incluye el TDR, que puede ser instalado en los computadores y
- 7           se constituye en un valioso elemento de defesa.
- 8       •       No existe una política de BYOD (Bring your own device), sin embargo, es común encontrar
- 9           equipos personales conectados a la red corporativa de Colypro. Estos dispositivos no están
- 10          obligados a cumplir con los estándares de seguridad de Colypro ni cuentan con medidas de
- 11          protección. Esto constituye un riesgo, pues los equipos pueden venir infectados desde fuera
- 12          y, al conectarse a la red, son capaces de saltarse los controles perimetrales.
- 13       •       En general, Colypro permite el uso de correos personales (Gmail, Hotmail, Yahoo). Esto
- 14          favorece la posible exfiltración de datos por esos canales. Cabe resaltar que, de acuerdo con
- 15          la jurisprudencia existente, no se pueden revisar ni monitorear los servicios de correo
- 16          personales de los empleados.
- 17       •       No se cuenta con controles técnicos que tengan la capacidad de localizar y determinar
- 18          equipos conectados a la red que no pertenezcan a ella. Esto representa un riesgo de que
- 19          potenciales intrusos estén conectados a la red corporativa sin conocimiento por parte de T.I.
- 20       •       En una de las pruebas objetivas realizadas, mediante el uso de técnicas de ingeniería social,
- 21          fue posible obtener el password de uno de los sistemas por parte de uno de los usuarios.
- 22          Asimismo, otra usuaria detalló la metodología que usa para crear su password.
- 23       •       En otra serie de pruebas objetivas, fue posible acceder a una cantidad de equipos de la red,
- 24          puesto que sus passwords iniciales no fueron cambiados al instalar los equipos, facilitando
- 25          su administración por parte de terceros
- 26       •       De la misma forma, también fue posible acceder a las cámaras de videovigilancia y a sus
- 27          respectivos grabadores, debido a una configuración inicial deficiente. Esta situación es
- 28          particularmente preocupante, puesto que muchas de dichas cámaras están dirigidas a la
- 29          vigilancia de lugares como el gimnasio del centro de recreo de Alajuela. Una divulgación

1            indebida de imágenes puede conllevar a sanciones de tipo civil y hasta penal para Colypro,  
2            de acuerdo con la legislación vigente.

3            **Recomendaciones:**

- 4            • A la Dirección Ejecutiva
- 5                    • Implementar una política clara para utilización equipos personales (BYOD) dentro de  
6                    la red de Colypro, con el fin de determinar medidas de protección de datos y  
7                    obligaciones de los propietarios de los equipos.
- 8                    • Emitir una política para el manejo de correos personales dentro de los equipos de  
9                    Colypro. Se sugiere prohibir el acceso a correo personal desde los equipos de Colypro,  
10                   esto con el fin de prevenir exfiltraciones de datos.
- 11                   • Centralizar el manejo de las cámaras de CCTV en una sola persona o unidad  
12                   administrativa, a fin de coordinar su gestión y mantenimiento.
- 13                   • Reforzar el cumplimiento de medidas de protección de datos en el personal de  
14                   Colypro, sea mediante capacitaciones, charlas u otros mecanismos pedagógicos.  
15                   Hacer hincapié en la necesidad imperiosa de proteger los passwords.
- 16            • Al encargado de Servicios Generales
- 17                    • Gestionar, a la brevedad posible un endurecimiento del sistema de CCTV a su cargo  
18                    con el fin de evitar intrusiones en el mismo.
- 19            • A la jefatura de T.I.
- 20                    • Evaluar la implementación de factores adicionales de autenticación que permitan una  
21                    mejor garantía de confidencialidad
- 22                    • Habilitar la autenticación de 2 pasos en los servicios de Google, con el fin de proteger  
23                    la confidencialidad del correo
- 24                    • Evaluar la implementación de una herramienta de protección de pérdida de datos  
25                    (DLP) que permita tener un mayor control acerca de posibles filtraciones de datos de  
26                    Colypro.
- 27                    • Evaluar la adquisición de soluciones de encriptación que eviten que los datos sean  
28                    exfiltrados y sean utilizables
- 29                    • Evaluar la compra de servicios de total security e implementar el TDR en los equipos  
30                    locales, a fin de protegerlos de intrusiones

- Habilitar y configurar los servicios de IPS, APT blocker y antivirus de Gateway en los firewalls perimetrales.
- Habilitar los servicios de firewall en los equipos locales.
- Implementar controles técnicos que permitan determinar la existencia de equipos no autorizados en la red y su respectiva segmentación de las redes operativas de Colypro
- Implementar medidas de endurecimiento en los switches vulnerables por falta de configuración correcta de su password inicial.
- Implementar segmentación de redes con el fin de proteger los equipos locales de posibles intrusiones a las redes.

#### 1.4.5 Control de acceso

Item	Proceso valorado
1.4.5 Control de acceso	

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
S	MA	4

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
0.93	0.32	1.25

Porcentaje de cumplimiento
31.33%

#### Hallazgos:

- No existe una política de control de acceso como tal, aunque se hace alusión a controles en las 4 políticas presentadas
- No existe una clasificación de recursos de T.I de acuerdo con criterios de sensibilidad
- Los usuarios administradores del dominio de Active Directory no están segmentados de los usuarios de uso diario del personal de T.I.
- Existen una serie de usuarios genéricos como gestores, plataformistas o centros de recreo en el directorio de usuarios. Esto no permite la identificación adecuada de los usuarios y no garantiza la no negación de transacciones no válidas.

- 1 • Todas las oficinas comparten el mismo usuario en el sistema para hacer las solicitudes de  
2 cheques. Esto facilitaría la comisión de un fraude, pues no permite identificar plenamente el  
3 origen de la transacción.
- 4 • Pese a estar establecidas en la POL-TI-03, "Los Encargados de los módulos deberán cada  
5 semestre realizar una revisión de los permisos asignados en cada módulo e informar al  
6 departamento de T.I por medio de una solicitud de trabajo cuando corresponda realizar  
7 correcciones a los accesos a los sistemas para asegurar que no se tengan accesos no  
8 requeridos por otros usuarios." Estas revisiones no se están llevando a cabo.
- 9 • El departamento de cobros no usa "impresión segura" para sus elementos impresos, lo que  
10 constituye un posible vector de exfiltración de información.
- 11 • Existe un problema con la segmentación de tareas y los privilegios del personal de T.I. Al  
12 ser sólo 2 personas, no hay garantía de seguridad en las acciones de este departamento,  
13 pues no hay rol de hacer versus el rol de revisar o el de aprobar. Ambos administradores  
14 tienen los mismos derechos y hasta tienen derechos para modificar las pistas de auditoría,  
15 lo que podría dificultar ampliamente la investigación de un hecho dado.

16 **Recomendaciones:**

- 17 • A la Dirección Ejecutiva
  - 18 • Implementar una política de control de acceso que incluya el alta, transferencia, y  
19 terminación de usuarios,
  - 20 • Implementar y estimular las revisiones periódicas de acceso, con el fin de garantizar  
21 que los usuarios tengan los privilegios correctos en todo momento.
  - 22 • Garantizar suficiente personal al departamento de T.I con el fin de que haya una  
23 adecuada segmentación de tareas y un debido proceso de gestión y aprobación de  
24 tareas.
  - 25 • Evaluar la implementación de un sistema de gestión de eventos del sistema (SIEM)  
26 que no esté bajo el control de T.I. en el cual queden registradas todas las  
27 transacciones y que no puedan ser borradas en ningún momento.
- 28 • A la jefatura de T.I.
  - 29 • Segmentar las cuentas de usuario de uso diario de las cuentas de administrador del  
30 dominio, con el fin de mitigar riesgos de secuestro de credenciales.

- Garantizar la creación y uso de cuentas únicas par a todos los usuarios de Active Directory en y todos los sistemas de Colypro.
- Implementar la impresión segura en todos los departamentos.

#### 1.4.6 Seguridad en la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica

Item	Proceso valorado
1.4.6 Seguridad en la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica	

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
P	A	5

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
0.44	0.15	0.59

Porcentaje de cumplimiento
11.75%

#### Hallazgos:

- No existe una política que defina previamente los requerimientos de seguridad que deben ser considerados en la implementación y mantenimiento de software e infraestructura. Esto ha conllevado a la adquisición de software en algunas compras, por ejemplo, el software de facturación electrónica, sin llevar un criterio técnico de T.I. Y sin validar requisitos de seguridad.
- No existe procedimientos claramente definidos para el mantenimiento y puesta en producción del software e infraestructura.
- No existe segregación de ambientes al momento de aplicar cambios al software e infraestructura. En algunos casos puntuales se efectúan pruebas ad-hoc de software e infraestructura, sin que ello represente un proceso debidamente documentado.
- En algunos casos, (Enlace por ejemplo) Colypro ni siquiera cuenta con el código fuente del producto, esto constituye un riesgo de inoperancia del sistema y de dependencia de un proveedor.

**Recomendaciones:**

- A la Dirección Ejecutiva
  - Implementar una política que obligue a que las adquisiciones de software e infraestructura pasen por un proceso de definición previa de requerimientos de seguridad y que se haga control durante la adquisición e implementación para garantizar que dichos requerimientos se cumplen.
  - Garantizar que las adquisiciones de software e infraestructura cuenten con códigos fuente que mitiguen la dependencia de Colypro del proveedor respectivo. Cuando no sea posible contar con las fuentes, establecer contratos de servicio que incluyan acuerdos de nivel de servicio y obligaciones de parte del proveedor que compensen la falta de fuentes.
  - Facilitar al departamento de T.I. los recursos necesarios para la creación de ambientes virtuales para desarrollo y pruebas de software e infraestructura.
- A la jefatura de T.I.
  - Definir procedimientos y procesos para el mantenimiento y puesta en producción del software e infraestructura.
  - Implementar ambientes virtuales para desarrollo y pruebas de software e infraestructura.

**1.4.7 Continuidad de los servicios de TI**

Item	Proceso valorado
1.4.7 Continuidad de los servicios de TI	La organización debe mantener una continuidad razonable de sus procesos y su interrupción no debe afectar significativamente a sus usuarios. Como parte de ese esfuerzo debe documentar y poner en práctica, en forma efectiva y oportuna, las acciones preventivas y correctivas necesarias con base en los planes de mediano y largo plazo de la organización, la evaluación e impacto de los riesgos y la clasificación de sus recursos de TI según su criticidad.

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
P	M	4

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
0.00	0.24	0.24

Porcentaje de cumplimiento
6.00%

1       **Hallazgos:**

- 2       • No existe un plan de continuidad de negocio, un plan de recuperación de desastres o un  
3       plan de continuidad de T.I.  
4       • No existe políticas ni procedimientos relativos a la continuidad de servicios de T.I.  
5       • No existe disponibilidad de los servicios de T.I en todas las modalidades horarias de servicio  
6       de Colypro.  
7       • No hay redundancia de enlaces de Internet, equipos, equipos en reserva o virtualización con  
8       capacidad de cubrir una contingencia.

9       **Recomendaciones:**

- 10      • A la Dirección Ejecutiva  
11          • Implementar un plan de continuidad de negocio, que involucre a todas las partes  
12          interesadas  
13          • Desarrollar un plan de contingencias que constituya parte integral del plan de  
14          continuidad de negocio.  
15          • Establecer acuerdos de nivel de servicio de T.I con las áreas involucradas a fin de  
16          que las áreas dependientes de servicios de T.I tengan plena disponibilidad de  
17          servicios de soporte en los horarios y modalidades afines al negocio. De la misma  
18          forma, se debe proveer al Departamento de T.I con recurso humano suficiente para  
19          cubrir las modalidades de operación de Colypro.  
20      • A la jefatura de T.I.  
21          • Desarrollar un plan de continuidad de servicios de T.I en congruencia directa con el  
22          plan de continuidad de negocio planteado en el punto anterior.  
23          • Desarrollar un plan de contingencias que constituya y se alinee con el plan de  
24          continuidad de T.I. y el del negocio.

25      **1.5 Gestión de proyectos**

Item	Proceso valorado
1.5 Gestión de proyectos	La organización debe administrar sus proyectos de TI de manera que logre sus objetivos, satisfaga los requerimientos y cumpla con los términos de calidad, tiempo y presupuesto óptimos preestablecidos.

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
P	M	4

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
0.00	0.24	0.24

Porcentaje de cumplimiento
6.00%

### Hallazgos:

- No existe evidencia de que se siga alguna metodología alguna de gestión de proyectos relativos a T.I. Actualmente, la gestión de algunos proyectos de T.I. es llevada a cabo de forma as-hoc por parte de la jefatura de T.I. sin que esto se considere una obligación por parte de Colypro.
- No existen políticas ni procedimientos relativos a la gestión de proyectos en Colypro.

### Recomendaciones:

- A la Dirección Ejecutiva
  - Desarrollar una política de gestión de proyectos de T.I
  - Capacitar y sensibilizar al personal del colegio en la disciplina de gestión de proyectos.
- A la jefatura de T.I.
  - Desarrollar los proyectos de T.I basados en metodologías conocidas de gestión de proyectos.

### 1.6 Decisiones sobre asuntos estratégicos de TI

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

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
S	MB	2

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
0.70	0.24	0.94

Porcentaje de cumplimiento
47.00%

### Hallazgos:

- Tal y como se indicó en el control 1.1. no hay una alineación estratégica entre los Objetivos estratégicos de Colypro y los objetivos estratégicos de T.I.

### Recomendaciones:

- A la Junta Directiva:
  - Se reitera la necesidad de la creación de un comité de T.I que gestione la estrategia de Colypro en materia de Tecnologías de información y comunicación.
- A la Dirección Ejecutiva:
  - Evaluar el Plan estratégico Institucional a fin de tomar en cuenta las T.I necesarias para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- A la jefatura de T.I.
  - Alinear nuevamente el plan estratégico de T.I a los nuevos objetivos estratégicos planteados en el Plan Estratégico Institucional

### 1.7 Cumplimiento de obligaciones

Item	Proceso valorado
1.7 Cumplimiento de obligaciones	La organización debe identificar y velar por el cumplimiento del marco jurídico que tiene incidencia sobre la gestión de TI con el propósito de relacionadas con la evitar posibles conflictos legales que pudieran ocasionar eventuales gestión de TI perjuicios económicos y de otra naturaleza.

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
S	MA	4

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
1.40	0.48	1.88

Porcentaje de cumplimiento
47.00%

### Hallazgos:

- En general, la organización desconoce el marco legal que regula las T.I de Colypro. Reconocen que deben de cumplir, pero no conocen a profundidad las normas.

### Recomendaciones:

- A la Dirección Ejecutiva:
  - Implementar un proceso de cumplimiento de las normas legales que sea evaluado al menos una vez al año
  - Capacitar al personal de legal y T.I. en la normativa aplicable y relevante en la gestión de las T.I. en Colypro

### 2.1 Planificación de las tecnologías de información

Item	Proceso valorado
2.1 Planificación de las tecnologías de información	La organización debe lograr que las TI apoyen su misión, visión y objetivos estratégicos mediante procesos de planificación que logren el balance óptimo entre sus requerimientos, su capacidad presupuestaria y las oportunidades que brindan las tecnologías existentes y emergentes.

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
P	MA	5

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
1.75	0.90	2.65

Porcentaje de cumplimiento
53.00%

**Hallazgos:**

- Tal y como se indicó en los hallazgos de la norma 1.1 parece haber un peso relativamente bajo de las tecnologías de Información y comunicación en los objetivos estratégicos de Colypro.
- No existe un proceso de planeación estratégica anual que tome en cuenta las tendencias y los cambios tecnológicos.

**Recomendaciones:**

- A la Dirección Ejecutiva:
  - Se reitera la necesidad de que las decisiones de T.I sean tomadas por un panel. Se sugiere la creación de una comisión de T.I
  - Evaluar y revisar anualmente los planes anuales de T.I a fin de constatar la alineación con los objetivos estratégicos y su cumplimiento anual.

**2.2 Modelo de arquitectura de información**

Item	Proceso valorado
2.2 Modelo de arquitectura de información	La organización debe optimizar la integración, uso y estandarización de sus sistemas de información de manera que se identifique, capture y comunique, en forma completa, exacta y oportuna, sólo la información que sus procesos requieren.

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
S	B	1

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
0.00	0.06	0.06

Porcentaje de cumplimiento
6.00%

**Hallazgos:**

- No existe un modelo de arquitectura de información que permita integrar y estandarizar la identificación, captura y comunicación de la información.

**Recomendaciones:**

- A la Jefatura de T.I.

- Elaborar un modelo de arquitectura de información que involucre a todas las unidades de negocio de forma activa y que permita integrar y estandarizar la identificación, captura y comunicación de la información.

### 2.3 Infraestructura tecnológica

Item	Proceso valorado
2.3 Infraestructura tecnológica	La organización debe tener una perspectiva clara de su dirección y condiciones en materia tecnológica, así como de la tendencia de las TI para que, conforme a ello, optimice el uso de su infraestructura tecnológica, manteniendo el equilibrio que debe existir entre sus requerimientos y la dinámica y evolución de las TI.

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
S	B	1

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
0.35	0.12	0.47

Porcentaje de cumplimiento
47.00%

#### Hallazgos:

- Pese a la existencia de un plan de infraestructura tecnológica, con el que se elabora el presupuesto de cada año, no hay evidencia de revisión por parte de la Alta Gerencia de dicho plan.
- El presupuesto es revisado y autorizado previa a su refrendo por parte de la Comisión de Presupuesto, sin embargo, el presupuesto aprobado puede diferir debido a la no comunicación de dicho plan de infraestructura.

#### Recomendaciones:

- A la Comisión de Presupuesto:
  - Garantizar un espacio de presentación al menos anual por parte de T.I de los planes anuales de operación y su respectivo presupuesto. Esto con el fin de que las decisiones sean tomadas bajo los criterios adecuados de prioridad y uso adecuado de recursos.
- A la Dirección Ejecutiva

- Evaluar al menos anualmente, los planes de infraestructura tecnológica de previo a la elaboración de los presupuestos, de forma tal que se garantice el presupuesto para los planes aprobados.

#### 2.4 Independencia y recurso humano de la Función de TI

Item	Proceso valorado
2.4 Independencia y recurso humano de la Función de TI	El jerarca debe asegurar la independencia de la Función de TI respecto de las áreas usuarias y que ésta mantenga la coordinación y comunicación con las demás dependencias tanto internas y como externas. Además, debe brindar el apoyo necesario para que dicha Función de TI cuente con una fuerza de trabajo motivada, suficiente, competente y a la que se le haya definido, de manera clara y formal, su responsabilidad, autoridad y funciones.

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
S	MA	4

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
1.40	0.24	1.64

Porcentaje de cumplimiento
41.00%

#### Hallazgos:

- El Departamento de T.I cuenta con 2 funcionarios con aproximadamente 200 usuarios, distribuidos geográficamente por todo el territorio nacional. Esto, evidentemente, representa un desbalance en cuanto a la disponibilidad del personal y su capacidad adecuada de atender a todos los usuarios y en todas las locaciones. Estas son en realidad áreas usuarias que deberían de consumir sus productos o servicios de T.I. lo cuál haría más eficiente el proceso.
- La jefatura de T.I ha presentado solicitudes de estudios de cargas de trabajo y solicitudes de personal a la Dirección Ejecutiva, sin respuesta hasta el momento.
- Existe un problema de segregación de funciones en el departamento de T.I. debido a la falta de recursos humanos suficientes.
- Algunas funciones relativas a las tecnologías de información de Colypro se encuentran adscritas a otras dependencias externas a T.I. Ejemplo de esto es la página web y los servicios de plataforma de educación.

#### Recomendaciones:

- 1 • A la Dirección Ejecutiva
- 2 • Evaluar la posibilidad de integrar todas las funciones de T.I en el departamento de
- 3 T.I Esto permitiría una administración más eficiente de los recursos.
- 4 • Evaluar si la cantidad de personal actual en T.I es suficiente para cubrir el soporte
- 5 correcto, oportuno y distribuido a las necesidades de Colypro
- 6 • Asegurar la segregación de funciones dentro de T.I. contando con personal suficiente
- 7 para hacer, revisar y aprobar las acciones tomadas.

## 8 **2.5 Administración de recursos financieros**

9 Item	Proceso valorado
10 2.5 Administración de recursos	La organización debe optimizar el uso de los recursos financieros
11 financieros	
12	invertidos en la gestión de TI procurando el logro de los objetivos de esa
13	inversión, controlando en forma efectiva dichos recursos y observando el
	marco jurídico que al efecto le resulte aplicable.

14 Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
15 P	A	5

16 Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
17 3.50	1.20	4.70

18 Porcentaje de cumplimiento
19 94.00%

### 20 **Hallazgos:**

- 21 • T.I no posee peso estratégico en las decisiones de presupuesto de Colypro. Esto debido a
- 22 que la que aprueba el presupuesto es la Comisión de Presupuestos y T.I no tiene
- 23 representación alguna en esta instancia.

### 24 **Recomendaciones:**

- 25 • A la Dirección Ejecutiva:
- 26 Debe mejorarse el establecimiento de objetivos específicos al departamento de T.I. y que dicho
- 27 cumplimiento de objetivos sea evaluado al menos una vez al año.
- 28 • A la comisión de Presupuesto:
- 29 Proveer a las T.I. de una representación adecuada de los planes estratégicos de T.I en la
- 30 Comisión de Presupuesto.

### 3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI

Item	Proceso valorado
3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI	La organización debe implementar y mantener las TI requeridas en concordancia con su marco estratégico, planificación, modelo de arquitectura de información e infraestructura tecnológica.

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
S	B	1

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
0.35	0.10	0.45

Porcentaje de cumplimiento
45.00%

#### Hallazgos:

- Al no existir una doctrina de gestión de proyectos, no es posible demostrar con evidencia las asignaciones, responsabilidades y aprobación de implementaciones realizadas.
- No existe evidencia acerca de políticas, procesos o procedimientos que Instauran líderes de proyecto con una asignación clara, detallada y documentada de su autoridad y responsabilidad.
- No existe documentación alguna que demuestre evidencia de que se cuenta con una con una definición clara, completa y oportuna de los requerimientos, como parte de los cuales se debería de incorporar aspectos de control, seguridad y auditoría bajo un contexto de costo –beneficio.
- No hay evidencia de políticas, procedimientos o procesos que demuestren Formulación y ejecución de estrategias de implementación que incluyan todas las medidas para minimizar el riesgo de que los proyectos no logren sus objetivos, no satisfagan los requerimientos o no cumplan con los términos de tiempo y costo preestablecidos.
- No existe evidencia de políticas, procedimientos o procesos que demuestren que se promueve la independencia de proveedores de hardware, software, instalaciones y servicios.

- Existe una clara dependencia de proveedores en implementaciones de T.I Esto es debido en gran medida a la falta de personal en el área de T.I que impide que el personal pueda llevar a cabo muchas de las tareas y se caiga en la tercerización.

**Recomendaciones:**

- A la Dirección Ejecutiva
  - Se recomienda Implementar una política de gestión de proyectos para garantizar el éxito de las implementaciones T.I.
  - Se recomienda Instaurar líderes del proyecto del lado del negocio, a cargo de los proyectos de implementación de tecnologías de información y comunicación.
  - Se recomienda establecer políticas que regulen los requerimientos necesarios a la hora de implementar proyectos de T.I.
  - Se recomienda implementar la gestión de riesgo en los proyectos con el fin de minimizar resultados adversos.
  - Se recomienda establecer políticas que promuevan la transferencia tecnológica a personal de Colypro, con el fin de desestimular la dependencia de los proveedores.

**3.2 Implementación de software**

Item	Proceso valorado
3.2 Implementación de software	La organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos.

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
P	MA	5

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
0.29	0.05	0.34

Porcentaje de cumplimiento
6.83%

**Hallazgos:**

- No existe un marco metodológico que guíe los procesos de implementación y considere la definición de requerimientos, los estudios de factibilidad, la elaboración de diseños, la

1 programación y pruebas, el desarrollo de la documentación, la conversión de datos y la  
2 puesta en producción, así como también la evaluación postimplantación de la satisfacción  
3 de los requerimientos.

- 4 • No existe evidencia acerca de políticas, procesos o procedimientos que establezcan controles  
5 y asignen las funciones, responsabilidades y permisos de acceso al personal a cargo de las  
6 labores de implementación y mantenimiento de software.
- 7 • No hay procesos que controlen la puesta en operación del software, pues no existe una  
8 segmentación de ambientes (desarrollo, pruebas, producción).
- 9 • No existe el control de cambios en las implementaciones de software, así como tampoco  
10 control de versiones de software.
- 11 • Existe una clara dependencia de proveedores en implementaciones existentes de software  
12 (Sistema ERP, herramientas de e-learning, entre otros). Esto aunado a la falta de personal  
13 en T.I. conlleva a una dependencia casi absoluta de proveedores externos.

14 **Recomendaciones:**

- 15 • A la Dirección Ejecutiva
  - 16 • Se recomienda Implementar una política de gestión de proyectos para garantizar el  
17 éxito de las implementaciones de software.
  - 18 • Desarrollar y aplicar un marco metodológico que guíe los procesos de  
19 implementación y considere la definición de requerimientos, los estudios de  
20 factibilidad, la elaboración de diseños, la programación y pruebas, el desarrollo de la  
21 documentación, la conversión de datos y la puesta en producción, así como también  
22 la evaluación postimplantación de la satisfacción de los requerimientos.
  - 23 • Se recomienda establecer políticas que promuevan la transferencia tecnológica del  
24 software a personal de Colypro, con el fin de desestimular la dependencia de los  
25 proveedores.
- 26 • A la Jefatura de T.I.
  - 27 • Establecer ambientes separados para el desarrollo, pruebas y producción de  
28 software.
  - 29 • Establecer un sistema de versiones de software que permita el control del desarrollo  
30 del software.

- Establecer controles, procesos o procedimientos que establezcan controles y asignen las funciones, responsabilidades y permisos de acceso al personal a cargo de las labores de implementación y mantenimiento de software.

Item	Proceso valorado
3.3 Implementación de infraestructura tecnológica	La organización debe adquirir, instalar y actualizar la infraestructura necesaria para soportar el software de conformidad con los modelos de arquitectura de información e infraestructura tecnológica y demás criterios establecidos. Como parte de ello debe considerar lo que resulte aplicable de la norma 3.1 anterior y los ajustes necesarios a la infraestructura actual.

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
P	MA	5

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
1.75	0.60	2.35

Porcentaje de cumplimiento
47.00%

#### Hallazgos:

- No existe un marco metodológico que guíe los procesos de implementación y considere la definición de requerimientos, de infraestructura en la adquisición de software, así como también la evaluación postimplantación de la satisfacción de los requerimientos.
- Al no existir un modelo de arquitectura de la información, no es posible evaluar los posibles requerimientos de infraestructura.

#### Recomendaciones:

- A la Dirección Ejecutiva
  - Tal y como se documentó en el apartado anterior, es necesario desarrollar y aplicar un marco metodológico que guíe los procesos de implementación y considere la definición de requerimientos, los estudios de factibilidad, la elaboración de diseños, la programación y pruebas, el desarrollo de la documentación, la conversión de datos y la puesta en producción, así como también la evaluación postimplantación de la satisfacción de los requerimientos.
- A la Jefatura de T.I.

- Tal y como se recomendó en el punto 2.2, es necesario elaborar un modelo de arquitectura de información que involucre a todas las unidades de negocio de forma activa y que permita integrar y estandarizar la identificación, captura y comunicación de la información.

### 3.4 Contratación de terceros para la implementación y mantenimiento de software e infraestructura

Item	Proceso valorado
3.4 Contratación de terceros para la implementación y mantenimiento de software e infraestructura	La organización debe obtener satisfactoriamente el objeto contratado a terceros en procesos de implementación o mantenimiento de software e infraestructura.

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
P	MA	5

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
1.46	0.30	1.76

Porcentaje de cumplimiento
35.17%

#### Hallazgos:

- Existe una política de compras, pero no define los parámetros solicitados en esta norma técnica.
- No existe un procedimiento o guía para la definición de los "términos de referencia" que incluyan las especificaciones y requisitos o condiciones requeridos o aplicables, así como para la evaluación de ofertas.
- El departamento de compras no conserva expedientes físicos ni digitales del proceso de compras de cada uno de los productos servicios que se adquieren.
- No existe una política, proceso o procedimiento para establecer, verificar y aprobar formalmente los criterios, términos y conjunto de pruebas de aceptación de lo contratado; sean instalaciones, hardware o software.

#### Recomendaciones:

- A la Dirección Ejecutiva

- Tal y como se documentó en el apartado anterior, es necesario desarrollar y aplicar un marco metodológico que guíe los procesos de implementación y considere la definición de requerimientos, los estudios de factibilidad, la elaboración de diseños, la programación y pruebas, el desarrollo de la documentación, la conversión de datos y la puesta en producción, así como también la evaluación postimplantación de la satisfacción de los requerimientos.
- Tal y como se indicó en punto 3.1, se recomienda establecer políticas que promuevan la transferencia tecnológica a personal de Colypro, con el fin de desestimular la dependencia de los proveedores.
- Implementar un archivo electrónico de compras, que permita verificar su trazabilidad y cumplimiento de las normativas existentes.

#### 4.1 Definición y administración de acuerdos de servicio

Item	Proceso valorado
4.1 Definición y administración de acuerdos de servicio	La organización debe tener claridad respecto de los servicios que requiere y sus atributos, y los prestados por la Función de TI según sus capacidades. El jerarca y la Función de TI deben acordar los servicios requeridos, los ofrecidos y sus atributos, lo cual deben documentar y considerar como un criterio de evaluación del desempeño. Para ello deben:

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
S	B	1

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
0.29	0.05	0.34

Porcentaje de cumplimiento
34.17%

#### Hallazgos:

- No existe evidencia alguna de cumplimiento de esto a nivel interno.
- A nivel externo, existen acuerdos de servicio respecto a algunos enlaces de internet y el mantenimiento de impresores, no así con los otros proveedores de servicios.

#### Recomendaciones:

- A la Dirección Ejecutiva

- Establecer, en acuerdo con la Jefatura de T.I. y las jefaturas de los departamentos dependientes de T.I. los acuerdos de servicio correspondientes y congruentes con los servicios otorgados por dichos departamentos dependientes. Cabe destacar que para cumplir con los acuerdos de servicio internos es necesario proveer al departamento de T.I. del recurso humano suficiente y capacitado.
- A la Jefatura de T.I.
  - Establecer acuerdos de servicio con todos los proveedores externos a Colypro y asegurarse de que dichos acuerdos de servicio cumplen con lo expresado en esta norma.

#### 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica

Item	Proceso valorado
4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica	La organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas.

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
P	M	4

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
1.71	0.56	2.27

Porcentaje de cumplimiento
56.78%

#### Hallazgos:

- T.I cuenta con instructivos generales de operación de la plataforma, sin embargo, ellos deben de ser ampliados y documentados
- Se cuenta con una herramienta que indica la disponibilidad y desempeño de la plataforma, esta herramienta está poco optimizada y requiere mayor profundidad y alcance.
- Ante la falta de requerimientos, una política de gestión de proyectos y un adecuado proceso de adquisición de activos de T.I, se vuelve casi imposible la satisfacción de estos requerimientos y su planeación a futuro.
- No existe un control de cambios a la infraestructura.
- No existe separación de ambientes de desarrollo y producción

#### Recomendaciones:

- 1 • A la Dirección Ejecutiva
- 2     • Establecer un marco para la planificación, ejecución y evaluación de las necesidades
- 3         y requerimientos de infraestructura que pueda ser discutido con T.I.
- 4 • A la Jefatura de T.I.
- 5     • Profundizar en los instructivos generales de operación de la plataforma.
- 6     • Optimizar la herramienta de diagnóstico para poder controlar todos los dispositivos.
- 7     • Establecer un control de cambios a la infraestructura
- 8     • Separar los ambientes de desarrollo y producción

### 9 **4.3 Administración de los datos**

10 Item	10 Proceso valorado
11 4.3 Administración de los datos	11 La organización debe asegurarse de que los datos que son procesados 12 mediante TI corresponden a transacciones válidas y debidamente 13 autorizadas, que son procesados en forma completa, exacta y oportuna, y 14 transmitidos, almacenados y desechados en forma íntegra y segura.

15 Tipo	15 Imp. Relativa	15 Peso Relativo
16 P	16 MA	16 5

17 Calificación de cumplimiento	17 Calificación de Madurez	17 Calificación
18 1.75	18 0.30	18 2.05

19 Porcentaje de cumplimiento
20 41.00%

### 21 **Hallazgos:**

- 22 • No existe evidencia acerca de políticas, procesos o procedimientos relacionados con el ciclo
- 23 de vida de los datos.
- 24 • No existe una integración real entre sistemas que pueda proveer garantía alguna de
- 25 atomización de datos o consistencia de los datos a través del procesamiento de los datos de
- 26 Colypro.
- 27 • No existe una política, proceso o procedimiento aprobado para la disposición de los datos.

### 28 **Recomendaciones:**

- 29 • A la Dirección Ejecutiva

- 1 • Establecer, una política que norme el ciclo de vida de los datos. Esta política debe de
- 2 incluir todos los procesos desde la captura de datos, su procesamiento y su
- 3 disposición.
- 4 • Promover la integración de los diferentes sistemas de Colypro a fin de evitar
- 5 inconsistencias en la captura y procesamiento de datos
- 6 • Establecer una política que norme la disposición final de los datos de Colypro, una
- 7 vez finalizado su ciclo de vida.
- 8 • A la Jefatura de T.I.
- 9 • Establecer procesos y procedimientos para manejar el ciclo de vida de los datos,
- 10 basada en la respectiva política solicitada a la Dirección Ejecutiva.
- 11 • Establecer procesos y procedimientos para la disposición final de los datos de
- 12 Colypro, basada en la respectiva política solicitada a la Dirección Ejecutiva.

#### 13 4.4 Atención de requerimientos de los usuarios de TI

14 Item	14 Proceso valorado
15 4.4 Atención de requerimientos de	La organización debe hacerle fácil al usuario el proceso para solicitar la
16 los usuarios de TI	
17	
18	debe atender tales requerimientos de manera eficaz, eficiente y oportuna;
	y dicha atención debe constituir un mecanismo de aprendizaje que permita
	minimizar los costos asociados y la recurrencia.

19 Tipo	19 Imp. Relativa	19 Peso Relativo
20 S	A	5

21 Calificación de cumplimiento	21 Calificación de Madurez	21 Calificación
22 3.50	1.20	4.70

23 Porcentaje de cumplimiento
24 94.00%

#### 25 Hallazgos:

- 26 • No hay hallazgos relevantes

#### 27 Recomendaciones:

- 28 • No hay recomendaciones relevantes

#### 29 4.5 Manejo de incidentes

Item	Proceso valorado
4.5 Manejo de incidentes	La organización debe identificar, analizar y resolver de manera oportuna los problemas, errores e incidentes significativos que se susciten con las TI. Además, debe darles el seguimiento pertinente, minimizar el riesgo de recurrencia y procurar el aprendizaje necesario.

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
S	M	3

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
1.05	0.36	1.41

Porcentaje de cumplimiento
47.00%

### Hallazgos:

- No existe una herramienta integrada de monitoreo de todos los equipos y sistemas de Colypro que determine eventos basado en correlación y que alerte al departamento de T.I de forma eficiente.
- Existe un procedimiento para regular la gestión de incidentes, pero de forma muy general.
- No existe evidencia de que se realice un análisis de causa raíz una vez ocurrido un incidente. Este proceso es muy importante debido a que evita la recurrencia de los incidentes.
- El tiempo que permanecen los logs de los firewalls es de apenas 15 días

### Recomendaciones:

- A la Jefatura de T.I.
- Integrar todos los elementos de T.I. en un sistema unificado que realice una correlación adecuada de eventos que permitan la identificación y el análisis de incidentes.
- Establecer un procedimiento extensivo de detección de incidentes con simulación de escenarios y que complete el ciclo completo de gestión de incidentes.
- Implementar procesos que establezcan un análisis de causa raíz de los incidentes con el fin de minimizar las recurrencias.
- Ampliar el tiempo de conservación de logs de los firewalls con el fin de cooperar con las investigaciones.

### 4.6 Administración de servicios prestados por terceros

Item	Proceso valorado
4.6 Administración de servicios prestados por terceros	La organización debe asegurar que los servicios contratados a terceros satisfagan los requerimientos en forma eficiente.

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
P	MB	3

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
0.53	0.20	0.73

Porcentaje de cumplimiento
24.25%

### Hallazgos:

- Salvo el contrato de mantenimiento de impresoras, no existen contratos definidos con terceros que brindan servicios a Colypro. Ejemplo de esto es el mantenimiento de firewalls, switches, pagina web, sistemas como Enlace, etc. En consecuencia, no se han establecido los roles y responsabilidades de los proveedores de servicios de T.I. Esto puede conllevar a inconsistencias en los servicios prestados.
- No existen procesos o procedimientos detallados que indiquen la forma en que se deben de prestar los servicios de T.I.
- No existen procesos, políticas o procedimientos que vigilen la prestación de servicios de T.I por parte de terceros.
- La suma de todo lo anterior, implica una dependencia, en algunos casos, casi absoluta de los terceros en la prestación de los servicios.
- No existen evaluaciones periódicas de la calidad de los servicios prestados por terceros.

### Recomendaciones:

- A la Dirección Ejecutiva
  - Emitir políticas que obliguen al establecimiento de contratos con terceros para la prestación de servicios de T.I.
  - Establecer directrices que minimicen la dependencia de terceros, así como la vigilancia acerca de los servicios prestados.
- A la Jefatura de T.I.

- Establecer procesos y procedimientos que guíen en la prestación de servicios por parte de terceros.
- Establecer procesos y procedimientos para la evaluación periódica de los servicios de T.I. prestados por terceros.

### 5.1 Seguimiento de los procesos de TI

Item	Proceso valorado
5.1 Seguimiento de los procesos de TI	La organización debe asegurar el logro de los objetivos propuestos como parte de la gestión de TI, para lo cual debe establecer un marco de referencia y un proceso de seguimiento en los que defina el alcance, la metodología y los mecanismos para vigilar la gestión de TI. Asimismo, debe determinar las responsabilidades del personal a cargo de dicho proceso.

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
S	MB	2

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
0.70	0.24	0.94

Porcentaje de cumplimiento
47.00%

### Hallazgos:

- No se encontraron las evaluaciones del desempeño de la jefe de T.I durante el periodo 2017-2018
- Al no existir un marco de referencia ni establecimiento de objetivos anuales aprobados por la alta gerencia, no es posible determinar el cumplimiento o incumplimiento de dichos objetivos.
- No hay evidencia de un proceso consistente de vigilancia de la función de T.I. dentro de Colypro.
- Al estar los servicios de T.I distribuidos entre diferentes departamentos, no hay una gestión integrada de establecimiento y evaluación de los objetivos.

### Recomendaciones:

- A la Junta Directiva:

- Tal y como se mencionó en el punto 1.1, se recomienda la creación de una Comisión de Tecnologías de información y comunicación que permita un establecimiento, seguimiento y evaluación de las acciones llevadas en Colypro en la materia.
- A la Dirección Ejecutiva:
  - Llevar a cabo las evaluaciones del desempeño semestrales a la Jefe de T.I.
  - Revisar de forma periódica el plan anual de trabajo de T.I y evaluar su alineación con los planes estratégicos de Colypro.
  - Buscar la unificación de los servicios de T.I. en una sola instancia, con el fin de reducir su distribución a lo ancho de la organización

## 5.2 Seguimiento y evaluación del control interno en TI

Item	Proceso valorado
5.2 Seguimiento y evaluación del control interno en TI	El jerarca debe establecer y mantener el sistema de control interno asociado con la gestión de las TI, evaluar su efectividad y cumplimiento y mantener un registro de las excepciones que se presenten y de las medidas correctivas implementadas.

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
P	MA	5

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
1.75	0.30	2.05

Porcentaje de cumplimiento
41.00%

### Hallazgos:

- No existen políticas dedicadas a la gestión del control interno dentro de Colypro.
- El departamento de calidad revisa el cumplimiento de algunos de los servicios prestados por T.I relativos a la certificación ISO 9001, sin embargo, no evalúa la efectividad de los servicios.

### Recomendaciones:

- A la Junta Directiva:
  - Emitir una política relativa a la gestión de Control Interno dentro de Colypro.

- Integrar a los servicios de T.I. dentro de la certificación ISO 9001 con el fin de garantizar el cumplimiento y eficacia de los servicios prestados por T.I. a los servicios prestados a los colegiados.

## 5.2 Seguimiento y evaluación del control interno en TI

Item	Proceso valorado
5.3 Participación de la Auditoría Interna	La actividad de la Auditoría Interna respecto de la gestión de las TI debe orientarse a coadyuvar, de conformidad con sus competencias, a que el control interno en TI de la organización proporcione una garantía razonable del cumplimiento de los objetivos en esa materia.

Tipo	Imp. Relativa	Peso Relativo
R	MB	1

Calificación de cumplimiento	Calificación de Madurez	Calificación
0.35	0.06	0.41

Porcentaje de cumplimiento
41.00%

### Hallazgos:

- La auditoría interna no cuenta con un auditor de sistemas especializado a tal fin.
- Pese a que las Tecnologías de Información y comunicación son parte del universo auditable del departamento de auditoría, de acuerdo con las entrevistas realizadas a la auditoría Interna, ellos consideran no estar en capacidades para efectuar auditorías relacionadas con seguridad informática y las relativas a las T.I.

### Recomendaciones:

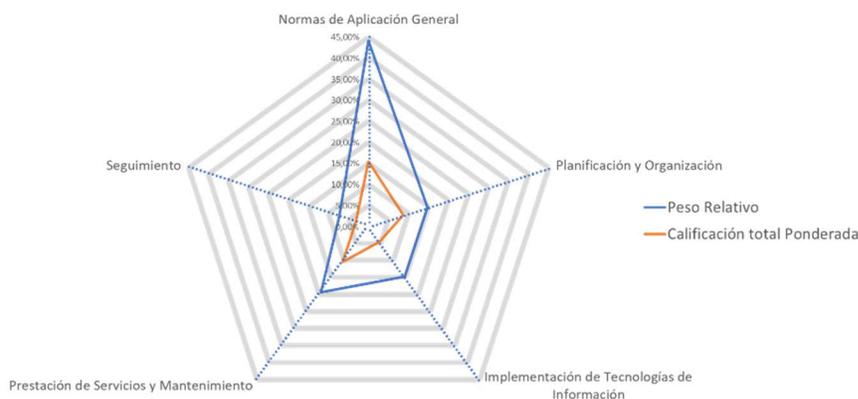
- A la Junta Directiva:
  - Se sugiere la contratación de un auditor de sistemas que se encargue de la auditoría de las T.I. Este puesto es plenamente compatible con la posición dedicada a control interno programada para contratación en 2019, por lo que un auditor de sistemas podría cumplir con ambas funciones.
  - Si el anterior punto no es posible, se recomienda promover la capacitación del personal actual de auditoría y especializar uno de sus miembros en auditoría de sistemas.

## Resultados del Estudio

### Resultados Generales de Cumplimiento

Capítulo	Inciso	Peso Relativo	Calificación total Ponderada	Cumplimiento por Inciso
1	Normas de Aplicación General	44.04%	15.43%	35.04%
2	Planificación y Organización	14.68%	8.73%	59.50%
3	Implementación de Tecnologías de Información	14.68%	4.50%	30.63%
4	Prestación de Servicios y Mantenimiento	19.27%	10.51%	54.55%
5	Seguimiento	7.34%	3.12%	42.50%
<b>Calificación general de cumplimiento</b>				<b>42.29%</b>

### Cumplimiento General por Capítulo



### Cumplimiento Capítulo 1

Inciso	Imp. Relativa	Peso Relativo	Calificación total Ponderada	Cumplimiento
<b>I. Normas de Aplicación General</b>		<b>44.04%</b>	<b>15.43%</b>	<b>35.04%</b>
1.1 Marco estratégico de TI	MA	4	1.88	47.00%
1.2 Gestión de la calidad	MA	3	1.59	53.00%
1.3 Gestión de riesgos	M	4	1.64	41.00%
1.4 Gestión de la seguridad de la información				
1.4.1 Implementación de un marco de seguridad de la información	MA	4	1.88	47.00%
1.4.2 Compromiso del personal con la seguridad de la información	MB	2	0.94	47.00%
1.4.3 Seguridad física y ambiental	MB	3	1.50	49.88%
1.4.4 Seguridad en las operaciones y comunicaciones	MA	5	2.25	45.00%
1.4.5 Control de acceso	MA	4	1.25	31.33%
1.4.6 Seguridad en la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica	A	5	0.59	11.75%
1.4.7 Continuidad de los servicios de TI	M	4	0.24	6.00%
1.5 Gestión de proyectos	M	4	0.24	6.00%
1.6 Decisiones sobre asuntos estratégicos de TI	MB	2	0.94	47.00%
1.7 Cumplimiento de obligaciones	MA	4	1.88	47.00%

**Cumplimiento Capítulo 2**

Inciso	Imp. Relativa	Peso Relativo	Calificación total Ponderada	Cumplimiento
<b>2 Planificación y Organización</b>		<b>14.68%</b>	<b>8.73%</b>	<b>59.50%</b>
2.1 Planificación de las tecnologías de información	MA	5	2.65	53.00%
2.2 Modelo de arquitectura de información	B	1	0.06	6.00%
2.3 Infraestructura tecnológica	B	1	0.47	47.00%
2.4 Independencia y recurso humano de la Función de TI	MA	4	1.64	41.00%
2.5 Administración de recursos financieros	A	5	4.70	94.00%

**Cumplimiento Capítulo 3**

Inciso	Imp. Relativa	Peso Relativo	Calificación total Ponderada	Cumplimiento
<b>3. Implementación de Tecnologías de Información</b>		<b>14.68%</b>	<b>4.50%</b>	<b>30.63%</b>
3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI	B	1	0.45	45.00%
3.2 Implementación de software	MA	5	0.34	6.83%
3.3 Implementación de infraestructura tecnológica	MA	5	2.35	47.00%
3.4 Contratación de terceros para la implementación y mantenimiento de software e infraestructura	MA	5	1.76	35.17%

**Cumplimiento Capítulo 4**

Inciso	Imp. Relativa	Peso Relativo	Calificación total Ponderada	Cumplimiento
<b>4. Prestación de Servicios y Mantenimiento</b>		<b>19.27%</b>	<b>10.51%</b>	<b>54.55%</b>
4.1 Definición y administración de acuerdos de servicio	B	1	0.34	34.17%
4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica	M	4	2.27	56.78%
4.3 Administración de los datos	MA	5	2.05	41.00%
4.4 Atención de requerimientos de los usuarios de TI	A	5	4.70	94.00%
4.5 Manejo de incidentes	M	3	1.41	47.00%
4.6 Administración de servicios prestados por terceros	MB	3	0.68	22.75%

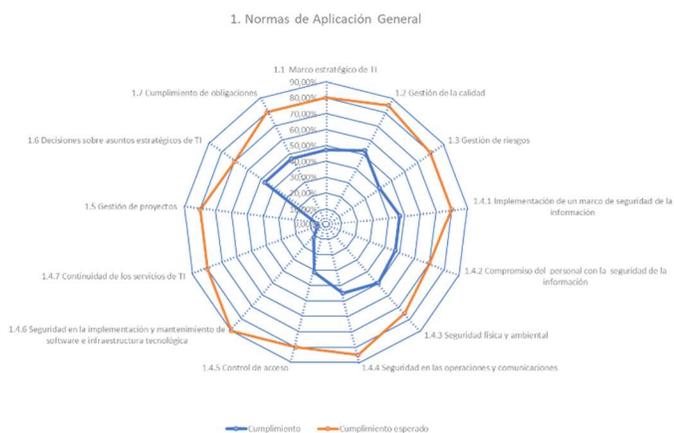
**Cumplimiento Capítulo 5**

Inciso	Imp. Relativa	Peso Relativo	Calificación total Ponderada	Cumplimiento
<b>5. Seguimiento</b>		7.34%	3.12%	42.50%
5.1 Seguimiento de los procesos de TI	MB	2	0.94	47.00%
5.2 Seguimiento y evaluación del control interno en TI	MA	5	2.05	41.00%
5.3 Participación de la Auditoría Interna	MB	1	0.41	41.00%

### Benchmarking

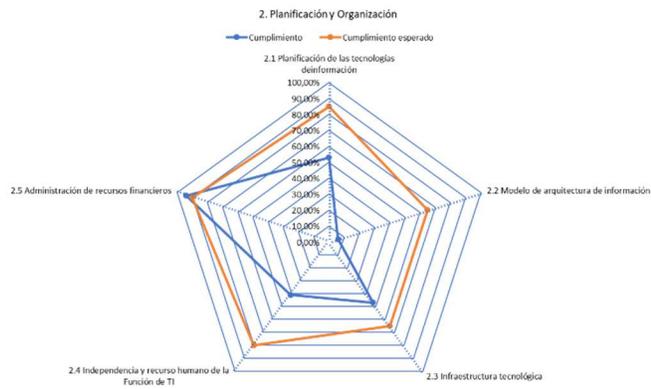
Tipo/impacto	Alto	Medio-Alto	Medio	Medio-Bajo	Bajo
Primario	90%	85%	80%	75%	70%
Secundario	85%	80%	75%	70%	65%
Residual	80%	75%	70%	65%	60%

### Benchmarking Capítulo 1

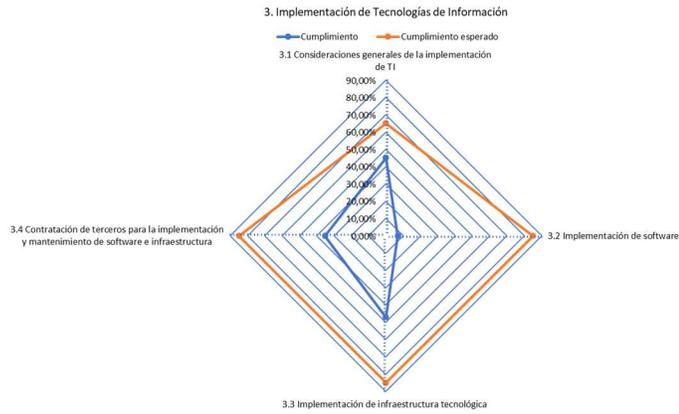


### Benchmarking Capítulo 2

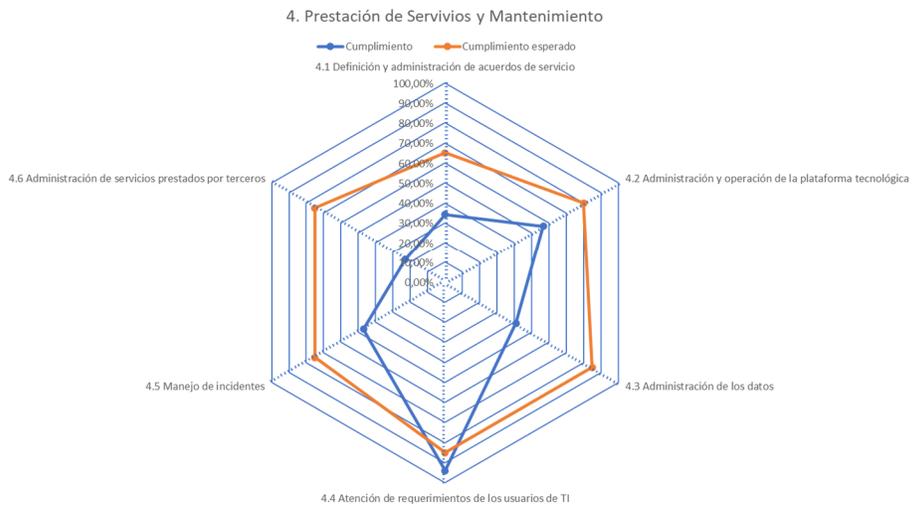
1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29



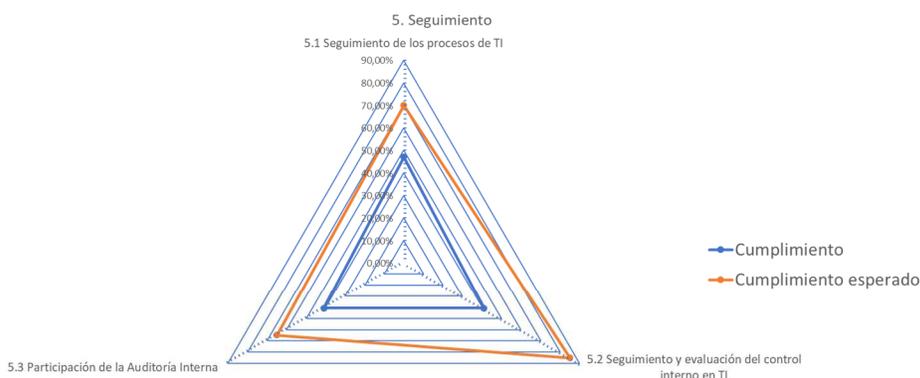
### Benchmarking Capítulo 3



### Benchmarking Capítulo 4



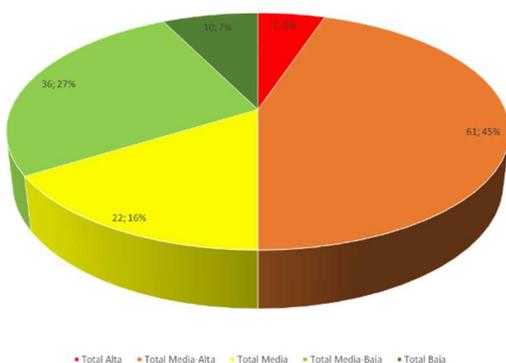
### Benchmarking Capítulo 5



### Recomendaciones por Dependencia



### Recomendaciones por Prioridad



### ¿Preguntas?"

El Sr. Luis Gorgona, concluye la presentación indicando que el trabajo realizado inició en el mes de diciembre, se realizó un trabajo de campo, basado en las normas aceptadas de la ISACA, se realizó un cronograma de trabajo, el contrato señalaba que se establecía como punto de enlace

1 a la Ing. Scafidi Vargas, Jefa del Departamento de T.I., quien le brindó los insumos necesarios  
2 y basado en eso se entregó un reporte preliminar el 07 de enero de 2019, se otorgó al Colegio  
3 siete días para que presentara opciones, recomendaciones o correcciones y el informe final fue  
4 liberado el lunes 14 de enero de 2019, el cual fue presentado hoy a la Junta Directiva, la  
5 presentación se le realizó primeramente a la Jefa del Departamento de T.I., luego al Director  
6 Ejecutivo, a la Comisión de Auditoría y su última presentación fue hoy a la Junta Directiva.  
7 La Ing. Antonieta Scafidi Vargas, Jefa del Departamento de T.I. concluye indicando que el  
8 trabajo bastante extenso, el cual le llevará mucho tiempo a la Corporación realizarlo. Sabe que  
9 se deben tomar decisiones, estuvo analizando como atacar el problema e ir trabajando poco a  
10 poco y priorizando, la ventaja es que el Sr. Gorgona realizó un resumen de los hallazgos y  
11 recomendaciones a fin de determinar por cuál se empezará a trabajar, sin embargo, no ve  
12 posible que en menos de dos años se implemente.  
13 Añade que para trabajar requerirán mucha ayuda, ha considerado en contratar un socorrista  
14 técnico porque tanto a su persona como al Asistente del departamento se les ha complicado y  
15 han buscado alternativas de apoyo para poder salir con algunos trabajos, porque la cantidad  
16 de colegiados va en aumento, cada día se brindan más servicios y muchas veces los dos deben  
17 trabajar el mismo día el fin de semana y a la misma vez, si se enferma uno no se debe enfermar  
18 el otro para no dejar el Colegio solo, siendo esa su mayor preocupación, en el sentido que  
19 siempre se encuentre alguno en el Colegio para brindar soporte.  
20 Ha venido acomodando tareas, de forma tal que pueda supervisar más y tener que hacer menos  
21 trabajo operativo.  
22 Informa que días atrás estuvo conversando con el Jefe del Departamento de Desarrollo  
23 Profesional, respecto a la cantidad de cursos, la base de datos; a quien le pidió tiempo porque  
24 ella ya tenía algunas ideas para trabajar la intranet, la cual le gustó mucho, pero debe hacerlo  
25 ella misma por no contar con un programador, más aún cuando a los colaboradores les ha  
26 gustado mucho la optimización de procesos. Sabe que sí el departamento puede brindar más  
27 apoyo al Colegio, pero para ello requieren más apoyo.  
28 La M.Sc. Gissell Herrera Jara, Vocal I, agradece el trabajo realizado, el cual ya había tenido la  
29 oportunidad de observarlo cuando fue presentado a la Comisión de Auditoría y vuelve a

1        manifestar su preocupación por la situación en que se encuentra. Felicita a la Jefa y al Asistente  
2        del Departamento de T.I. por su esfuerzo y entrega en el Colegio y desea que sigan adelante.  
3        Manifiesta que es una necesidad de que la nueva Junta Directiva reciba la misma presentación,  
4        porque, aunque muchas recomendaciones son para la administración es importante que estén  
5        informados y se implementen las mejoras.  
6        Sabe que el trabajo era titánico por el tiempo en que se realizó, era normal y consulta si era  
7        necesario que la Ing. Scafidi Vargas, anduviera junto con el Sr. Gorgona realizando las labores.  
8        El Sr. Luis Gorgona, responde que normalmente en cualquier Auditoría al auditor le nombran  
9        una contra parte y el único nombre que le dieron como contacto fue el de la Ing. Scafidi Vargas.  
10       Aclara que la auditoría informática no se le realizó al Departamento de T.I. sino a Colypro y lo  
11       que provee el auditado es al facilitador. Menciona que su estilo de auditoría es un estilo muy  
12       abierto, no va a realizar preguntas que no esté en capacidad de soportarlas, tanta transparencia  
13       hubo que existió un proceso de re entrevista con los auditados.  
14       No es del tipo de auditor que se guarda cosas y recuerda cuando se reunió con la señora  
15       Presidenta y con la señora Auditora, a quien manifestó lo que saldría en el informe y así fue  
16       porque está plasmado en el informe.  
17       Externa que, si la Junta Directiva desea ser un poco más exigente a la hora de hacer las  
18       auditorías, cree que deben de normarlo, porque si se revisa el contrato, considera que se  
19       cumplió con lo requerido. Añade que no es bueno realizar una auditoría, llegar a un  
20       departamento y llegar solo; usualmente está la contraparte en este caso fue la Ing. Scafidi  
21       Vargas, lo cual es bueno para saber a quién entrevista el auditor, verificar que la información  
22       haya sido verdades y no ponga la primera cosa que se le ocurra. Cree que aún se está en el  
23       modelo viejo de auditoría, en el modelo siniestro y el rol del auditor con los años ha cambiado,  
24       ha pasado de ser el tipo que venía a decirle a las personas "usted, usted y usted, están haciendo  
25       esto mal" a un consultor, quien es una persona que les dice "todas estas son las oportunidades  
26       y este es el plan a seguir"  
27       La señora Vocal I, agradece la aclaración y considera que la auditoría realizada fue muy  
28       profesional.  
29       El Sr. Luis Gorgona, muestra como valor agregado, una lista que contiene las ciento treinta y  
30       seis recomendaciones (anexo 03), distribuidas por a quienes fueron recomendadas, su nivel de

1        impacto, por lo que si fuera la Junta Directiva, lo que haría es ordenarlas, desde el impacto más  
2        alto hasta el más bajo y decir "este año vamos hacer esto y el otro esto" y ahí se va prioridad  
3        por prioridad, sin tratar de comerse el bocado de un mordisco porque no van a poder. Sugiere  
4        que se realice un plan, atacar puntos específicos y establecer puntos de control para que dentro  
5        de un año se vuelva hacer un diagnóstico y observar el progreso, el cual se debe evaluar. No  
6        se puede pretender hacer un plan de seis meses o un año para hacerlo todo, porque no se  
7        puede, nadie puede hacerlo.

8        La M.Sc. Lilliam González Castro, Presidenta, agradece al Sr. Luis Gorgona, la información  
9        brindada.

10       El Sr. Luis Gorgona y la Ing. Antonieta Scafidi Vargas, se retiran de la sala al ser las 5:40 p.m.  
11       El MBA. Carlos Arias Alvarado, Vocal III, considera que la Auditoría realizada es muy operativa  
12       y el Sr. Luis Gorgona, amplía un término que él ha venido utilizando desde hace años, como lo  
13       es el tema de riesgos.

14       Añade que la administración tiene que entender que, si no se mete en ese juego, está afuera,  
15       porque hay riesgos de todo tipo: estratégicos, tecnológicos, operativos y ha manifestado que  
16       en el Colegio se tiene un problema serio de riesgos operativos, no hay procesos, en el Colegio  
17       no existen procesos, sino procedimientos que son dos cosas muy diferentes.

18       Menciona que el señor Auditor Informático hace una referencia al ISO 9001, el cual es una  
19       norma de calidad, que es muy diferente a la ISO 31000 que es una norma de gestión de riesgos,  
20       en la cual la empresa se involucra y hace una gestión basada en riesgos, por lo que toda  
21       auditoría que venga al Colegio de ahora en adelante serán basadas en gestión riesgos, por lo  
22       que necesariamente el Colegio se mete en eso o se mete.

23       Indica que hay riesgos de tipo estratégicos, en el Colegio nunca se cuestionan cosas, escuchan  
24       cosas y las cometen, pero no asumen los riesgos que eso genera y hoy en día muchas de las  
25       cosas que están en las empresas no estarán el día de mañana. Al Colypro lo sostiene la cuota  
26       obligatoria, lo cual han manifestado todos.

27       Informa que hay proyectos de ley que quieren quitar a los colegios profesionales y cuando  
28       lleguen a la Asamblea Legislativa y digan "olvidemos que sea obligatorio estar incorporado al  
29       Colegio" el Colegio qué hará y eso es un riesgo estratégico, tiene que estarse gestionando. La  
30       empresa debe plantearse en el tiempo de qué forma va a mitigar eso. Considera que el Colypro

1        está expuesto constantemente a un riesgo político, si se llega a la Asamblea Legislativa y se  
2        toma cierta decisión, ahí se caen muchas cosas.

3        Aclara que se manifiesta al respecto, porque la Auditoría Informática lo que demuestra es que  
4        saca más de una 40% el tema de T.I. lo cual es operativo y está seguro que si realizan una  
5        auditoría de procesos se obtendría un 40%; sin embargo, el Colegio sí se ha preocupado mucho  
6        en temas financieros, eso ha sido histórico desde la Junta Directiva hasta la administración, en  
7        lo cual se está bien, es una gran fortaleza, pero si se realizan auditorías en otros temas,  
8        probablemente salen mal calificados.

9        Expresa que ha manifestado varias veces y concluirá su periodo diciendo que la administración  
10       debe de meterse en el tema de cómo gestiona el Colegio y si lo quiere hacer bien y de forma  
11       moderna, debe acogerse a ISO 31000, de esa forma se gestionará todo, les irá bien, aunque  
12       eso lleva un proceso, se requiere tener cultura organizacional, la cual se hace con el tiempo.

13       Considera que la presentación que realizó el Auditor Informático, se le debe realizar a la nueva  
14       Junta Directiva e indica al Lic. Carlos Arce Alvarado, Director Ejecutivo, que él es el único  
15       interesado en eso. Indica que ISO 31000 fluye no de abajo hacia arriba, sino de arriba hacia  
16       abajo, obliga y compromete a la Junta Directiva a que se realice un sistema de gestión de  
17       riesgos, lo cual implica que si el compromiso es irrestricto por parte de la Junta Directiva, le  
18       brinda los recursos necesarios para que haya un sistema, por lo que habrá un compromiso total  
19       de parte de la Junta Directiva, porque si no lo hay no se cumple el primer requisito para el ISO  
20       31000; por ello es conveniente que la Junta Directiva nueva conozca el informe.

21       Considera que al Colegio le importa muy poco T.I., porque es un colegio cuya naturaleza es la,  
22       por ello cuando se habla del tema, todos opinan y hablan, pero en la parte organizativa no,  
23       para eso se tiene una estructura organizativa y para ello se paga una Dirección Ejecutiva, la  
24       cual es la que debe promover esos temas.

25       Le parece que se debe sensibilizar a la nueva Junta Directiva, de que el Colegio tiene un  
26       problema en T.I. el tener solo dos colaboradores en ese departamento, porque hoy en día las  
27       empresas más exitosas, basan su gestión en la innovación y en la tecnología de la información,  
28       y el Colopro tiene solo dos personas en T.I., siendo el colegio profesional más grande de Costa  
29       Rica. Señala que ahí hay un tema en el que trabajar.

1        Recalca que el señor Auditor Informático, inicia la presentación hablando del plan estratégico,  
2        el cual tiene un solo punto respecto a T.I., lo cual no es alarmante, por supuesto que puede ser  
3        solo uno, porque la Junta Directiva les interesa muchos otros temas, pero el tema está en que  
4        el plan estratégico no está alineado con nada. En el Colegio se elaboró un plan estratégico  
5        para cumplir, para que le dieran un "check list", no para que agregue valor a la Corporación,  
6        por lo que es un documento que está por ahí, lo abren de vez en cuando, pero en realidad no  
7        es una guía para que el Colegio trabaje, en una norma bien llevada de gestión, se cumplen o  
8        se cumplen los objetivos estratégicos y toda la gestión está basada en cumplir los objetivos,  
9        esto le dice a la Junta Directiva que tienen que hacer una plan estratégico bien hecho.  
10       Comprende muy bien que el Colegio, es un colegio de educación, pero históricamente se le ha  
11       prestado atención a la parte educacional, pero es la Dirección Ejecutiva la que tiene toda la  
12       responsabilidad sobre la parte administrativa. Considera importante que realicen una  
13       presentación a la nueva Junta Directiva, para que la Dirección Ejecutiva aproveche y empiece  
14       a hacer conciencia de esos temas, porque es necesario que el Colegio se reorganice, hay  
15       muchos sistemas en los que el Colegio se puede meter, pero sugiere que adopte la norma ISO  
16       31000 porque los llevará al control de riesgos, tema que hoy en día es manejado por todas las  
17       empresas.  
18       Informa que actualmente en la Asamblea Legislativa hay muchos proyectos de ley relacionado  
19       con los colegios profesionales; considera importante analizar el tema de T.I. y es la Dirección  
20       Ejecutiva la que tiene que convencer a los nuevos directores.  
21       La M.Sc. Lilliam González Castro, Presidenta, considera importante que se tome conciencia de  
22       que existen algunas situaciones a las cuales se les debe dar mayores recursos y como Colypro  
23       es un colegio de educadores, se ha basado básicamente en trabajar en lo que mande la ley que  
24       es procurar mejor calidad de la educación y en la parte de fiscalización. Insta a tomar en cuenta  
25       que el Colegio ha crecido mucho, antes era algo más pequeño, más manejable, incluso se hacía  
26       de forma "casera"; sin embargo, ahora es una empresa enorme, donde se maneja una cantidad  
27       grande de recursos, cuenta con un gran patrimonio, el personal ha crecido mucho y debe  
28       manejarse como una Corporación, por ello la parte administrativa tiene que evolucionar para  
29       poder manejar el monstruo que se ha ido construyendo.

1 Por ello le ha expresado muchas veces al señor Director Ejecutivo, que la parte de riesgo es  
2 fundamental, la administración es basada en riesgo y así es como trabajan todas las empresas,  
3 no hay otra opción y el Colegio debe meterse en esa línea.

4 Menciona que se alegra mucho que el nuevo contralor interno haya iniciado labores y se vaya  
5 empapando del trabajo de la administración, sobre las situaciones que se deben mejorar y  
6 aporte mucho a los diferentes procesos.

7 El Lic. Carlos Barrantes Chavarría, Vocal II, indica que luego de recibir un informe de este tipo,  
8 queda abrumado con la cantidad de aspectos, en los cuales se tiene carencias como la seguridad  
9 y riesgos de los procesos y procedimientos, reglamentación y reglamentos, controles,  
10 programas, seguimiento de programas con respecto al plan organizativo, las carencias de  
11 recursos humanos, físicos, tecnológicos y logísticos; además de las limitaciones en esas mismas  
12 áreas.

13 Añade que le llama la atención porque a partir de la próxima semana, no pueden empezar  
14 completamente de cero con eso y está completamente de acuerdo con la Vocal I y el Vocal III,  
15 para que el informe sea presentado a la nueva Junta Directiva, en la medida de lo posible con  
16 el mismo Auditor Informático, para que responda cosas que otra persona no pueda hacer.

17 Indica que en el Capítulo I de resultados de la parte a del informe, se anota una muy buena  
18 recomendación dirigida a la Junta Directiva, porque sugiere la conformación de una comisión  
19 de tecnología de información y comunicación, que evalúe de forma estratégica el impacto de  
20 las tecnologías de la información y comunicación del plan estratégico del Colypro. Considera  
21 que la recomendación debería ir para que todo el informe se una al informe de Auditoría sobre  
22 el sistema del Colegio que se presentó a la Junta Directiva sesiones atrás, porque hay  
23 paralelismo entre uno y otro, le parece que el elemento de conformación de una comisión,  
24 podría dar la ayuda necesaria para que el proceso de seguimiento y cumplimiento de todas esas  
25 recomendaciones y hallazgos no se asiente en los hombros de una Junta o una persona, sino  
26 de en un equipo de personas que van a poder ir organizando, tomando decisiones e ir  
27 discutiendo. Se puede partir desde ahí y con solamente ese elemento, se dejaría a la próxima  
28 Junta Directiva un insumo importante para que ellos puedan iniciar todos los procesos que a  
29 ellos les corresponda o que deseen incursionar.

1 La señora Presidenta, aclara que el documento se trasladará a la administración para que realice  
2 las recomendaciones y sea presentado a la nueva Junta Directiva, para que tome las decisiones  
3 de hacer o no Comisión de Tecnología, lo cual sería lógico porque en casi todas las empresas  
4 existe una comisión de tecnología y es donde se toman acuerdos de apoyo, de presupuesto,  
5 etc.; pero los presentes no pueden hacer más que trasladarlo a la nueva Junta Directiva para  
6 que lo revisen y tomen las medidas pertinentes.

7 La M.Sc. Nazira Morales Morera, Fiscal, externa que siempre estuvo interesada en que la Junta  
8 Directiva conociera el informe, realmente le duele que el tema se haya agendado hasta el día  
9 de hoy, que no se haya podido trabajar antes en ese tema; lamentablemente fue el tiempo que  
10 les llegó y deben trasladarlo.

11 Le parece que se debe realizar todo un plan estratégico, el cual requerirá mínimo dos años y  
12 será un reto que tiene la administración, respecto a aperturar algunos espacios que no se  
13 aperturaron en su momento.

14 Concuerta con el pensar del señor Vocal III, quien ha sido uno de los más insistentes en el  
15 tema y en algún momento no se abordó la experiencia o expertis que tenía el compañero  
16 directivo en ese sentido y no se le dio un trámite diligente, tampoco se una iniciativa por parte  
17 de la administración en presentar una propuesta a la Junta Directiva. Cree que tienen una  
18 situación débil con respecto al sistema de T.I. y ni siquiera se tuvo una capacidad operativa  
19 eficiente para poder dejar resuelto a la Corporación el tema del nuevo sistema informático, se  
20 irán con ese desfase y mucho de eso van de la mano con todas las oportunidades de mejora e  
21 implementaciones que se puedan dar para T.I.

22 Sugiere tomar acuerdo para dictar a la administración que, a la mayor brevedad, a la entrada  
23 de la nueva Junta Directiva, se dé a conocer justamente ese informe y se dé un seguimiento  
24 exhaustivo para no atrasar las recomendaciones del informe.

25 La M.Sc. Lilliam González Castro, Presidenta, sugiere dar por recibido el oficio CA-CLP-022-2019  
26 de fecha 19 de marzo de 2019, suscrito por la M.Sc. Nazira Morales Morera, Fiscal, Coordinadora  
27 de la Comisión de Auditoría, en el que comunican el acuerdo 02 tomado en la sesión No. 002-  
28 2019 C.A. del 01 de marzo de 2019, el cual le entregaron hasta el día de hoy (anexo 04).

29 Concluida la audiencia la Junta Directiva toma los siguientes acuerdos:

30 **ACUERDO 02:**

1 **Dar por recibido el oficio CA-CLP-022-2019 de fecha 19 de marzo de 2019, suscrito**  
2 **por la M.Sc. Nazira Morales Morera, Fiscal, Coordinadora de la Comisión de**  
3 **Auditoría, en el que comunican el acuerdo 02 tomado en la sesión No. 002-2019 C.A.**  
4 **del 01 de marzo de 2019, en el que fan por conocido y recibido el informe de**  
5 **Auditoría de Cumplimiento: Normas Técnicas para la Gestión y Control de las**  
6 **Tecnologías de Información./ Aprobado por nueve votos./**

7 **Comunicar a la M.Sc. Nazira Morales Morera, Fiscal, Coordinadora de la Comisión de**  
8 **Auditoría./**

9 **ACUERDO 03:**

10 **Dar por recibida la presentación realizada por el Sr. Luis Gorgona, Auditor**  
11 **Informático de la empresa White Jaguars Cyber Security. Trasladar este informe a**  
12 **la Dirección Ejecutiva, con la finalidad de que elabore un cronograma que permita**  
13 **la implementación de las recomendaciones de la Auditoría Externa, determinando**  
14 **cuáles son las más urgentes para que se atiendan primero. Trasladar a la**  
15 **Presidencia, para que sea agendado lo antes posible, a fin de que los nuevos**  
16 **miembros de Junta Directiva, tengan conocimiento del mismo. Solicitar al**  
17 **Departamento de T.I. coordine la presentación de este informe con el Sr. Luis**  
18 **Gorgona, en el momento en que sea agendado./ Aprobado por nueve votos./**

19 **Comunicar al Sr. Luis Gorgona, Auditor Informático de la empresa White Jaguars**  
20 **Cyber Security, a la Comisión de Auditoría, a la Dirección Ejecutiva, a la Presidencia**  
21 **(Anexo 02), al Departamento de T.I. y a la Unidad de Secretaría./**

22 Al ser las 6:16 p.m. la M.Sc. Lilliam González Castro, Presidenta, realiza un receso, el cual  
23 levanta al ser las 6:40 p.m.

24 **CAPÍTULO III: AUDIENCIA A LA AUDITORIA INTERNA**

25 **Artículo 04:** IAI AO CLP 0219 de la Auditoría Interna. **Asunto:** Remisión de aspectos de  
26 control interno relacionados con la auditoría operativa del proceso de Gestión Regional de:  
27 Guápiles, San Carlos y Limón. **(Anexo 05).**

28 La Licda. Mónica Vargas Bolaños, Auditora Interna, aclara que el informe de la auditoría se  
29 entregó a Junta Directiva desde el 16 de enero de 2019, así como la misma que fue realizada  
30 el año pasado enfocada en tres regionales: Guápiles, San Carlos y Limón. A partir del 2018,

1 cuando recibieron una capacitación de procesos, han tratado de ordenar los procesos que se  
2 llevan a cabo en las diferentes instancias para auditar los procesos completos y no por partes;  
3 por lo que en el caso de las regionales trataron de identificar cuáles procesos se llevan dentro  
4 del marco de la regional o por lo menos parte, porque el proceso es largo y revisarlo como  
5 parte de la auditoría de procesos. Inicia con la siguiente presentación (anexo 06):

### 6 "Auditoría Interna

7 IAI AO CLP 0219 – Proceso Gestión Regional de: Guápiles, San Carlos y Limón

8 Auditoria Operativa

9 Evalúa la eficacia, eficiencia y economía (o al menos uno de estos aspectos) con que la entidad,  
10 programa, proyecto, unidad, proceso o actividad del sujeto fiscalizado, utiliza los recursos  
11 públicos, para el desempeño de sus cometidos; esto con el propósito de mejorar la gestión del  
12 sujeto fiscalizado. El desempeño se examina contra los criterios que lo rigen; por ende, conlleva  
13 el análisis de las causas de las desviaciones de estos criterios u otros problemas."

14 Recuerda a los presentes que en una auditoría operativa, lo que se persigue es determinar la  
15 eficiencia en un área que esté bajo revisión y en este caso no están auditando números, ni la  
16 parte normativa, sino la de la eficacia que se da dentro de los procesos y para ello revisaron  
17 asuntos como indicadores, planes de trabajo y cualquier indicio de la eficiencia de la gestión  
18 dentro del proceso que estaba en auditoría.

19 La Licda. Eilyn Arce Fallas, Auditora Senior, saluda a los presentes y continua con la  
20 presentación:

21 "NORMAS GENERALES DE AUDITORÍA PARA EL SECTOR PÚBLICO (R-DC-64-2014)



29 Añade que se indicaba que los Gestores Regionales solamente estaban para cumplir ciertas  
30 funciones y generalmente para brindar información y asesoría sobre constancias, retiros y

1 subsidios, pero no recoger documentación en las Instituciones, informaciones relacionadas con  
2 dichos trámites.

3 Al principio sí realizaban esas labores; sin embargo, en el 2014, cuando se implementó la norma  
4 ISO, para poder establecer los indicadores se decidió sacrificar la parte de servicio vrs la parte  
5 de calidad y riesgos, para evitar que los indicadores no se alcanzaran se decidió que los Gestores  
6 no recibieran información y solamente se recibiera en las oficinas.

7 La Licda. Vargas Bolaños, Auditora Interna, añade que en su momento lo que se detectó fue  
8 que no se encontró un estudio previo que tuviera un-informe técnico para la ampliación de las  
9 plazas y anteriormente cuando la Junta Directiva tuvo dudas sobre este tema, presentó un  
10 oficio porque se les dijo que sí se había presentado un documento para ampliar esos tiempos y  
11 efectivamente sí se presentó un documento, pero no tiene criterios técnicos y cree que en ese  
12 momento el señor Vocal III, hizo la referencia sobre el mismo tema; por lo que en enero se  
13 inició con presupuesto nuevo y los Gestores debían de empezar a laborar a tiempo completo,  
14 pero no sabían que iban hacer, continuaron cumpliendo los mismos roles, porque ni siquiera se  
15 habían modificado los perfiles;; por ello en su momento se recomendó realizar un estudio de  
16 factibilidad que brindara un criterio técnico y presentar el nuevo perfil del puesto para que los  
17 Gestores iniciaran como tenía que ser en el mes de enero.

18 Añade que para estos casos el término "estudio de factibilidad", se utiliza para abrir una plaza,  
19 lo cual es una inversión de dinero y la cual no está definida, si se desea se puede respaldar  
20 porque se dará un nuevo servicio, pero se desconoce si con la gente que se tiene se puede  
21 brindar, por ello se debe respaldar o porque considera que ha subido mucho el volumen de un  
22 área determinada o con un mix de las anteriores; sin embargo no está definido y en este caso  
23 de los Gestores Regionales y las plataformas, lo que se indica es que se desea dar un mejor  
24 servicio y explícitamente el documento indica que no se están considerando cantidad de  
25 transacciones ni tampoco tiempo que sencillamente se está pensando en ampliar el servicio y  
26 depende del enfoque se le dé a lo que desean que sea un estudio de factibilidad para respaldar  
27 ese tipo de decisiones, lo que la administración deba aportar y la recomendación acerca de  
28 definir qué es un estudio de factibilidad, venía en el informe de reclutamiento y selección que  
29 se hizo llegar en la presentación la semana pasada y aquí viene a relucir otra vez, porque  
30 justamente ante la carencia de esa definición se presenta es un documento que si bien explica

1 las razones por las cuales se considera importante y oportuno ampliar esos tiempos no los  
2 justifica técnicamente y una cosa es explicar algo y otra justificarlos.

3 Le parece que hace pocos días la Junta Directiva conoció y aprobó el perfil de los Gestores  
4 Regionales, sin embargo, por un par de meses el recurso se estuvo pagando a tiempo completo  
5 y aún ni siquiera había un perfil aprobado; por lo que es importante es aprender para futuro  
6 que para una decisión de ese tipo primero debe de tenerse el sustento técnico para después  
7 sustentar y tomar la decisión porque al fin de cuenta hubo una inversión de recursos.

8 La Licda. Arce Fallas, Auditora Senior da lectura a la segunda observación, la cual tiene que ver  
9 con la ampliación, pero en este caso de la jornada de las plataformas regionales:

10 2.2

11  
12  
13 Ampliación jornada laboral Oficiales de Plataforma Regionales sin un estudio  
14 de factibilidad

15 No existe un estudio de factibilidad o criterio técnico que  
16 permita visualizar si es realmente necesario aumentar la  
jornada a todas las oficinas regionales.

17 Solicitar el realizar un estudio de factibilidad o criterio  
18 técnico fundamentado y documentado, el cual respalde la  
19 inversión que significará ampliar la jornada laboral de las  
oficinas regionales.

20 Añade que no existe un estudio de factibilidad o criterio técnico que permita determinar si es  
21 necesario realmente aumentar la jornada a todas las oficinas regionales y en una parte del  
22 documento que se utilizó para respaldo de la ampliación, señala que es en todas las oficinas y  
23 no solamente las que reciben más trámites porque es para agilizar los servicios, pero no hubo  
24 un sustento numérico de cuántos servicios o personas que se atienden al día y en algún  
25 momento se dijo que se habían utilizado encuestas, realizadas en las oficinas de las plataformas  
26 y mucha gente decía que requería que el horario fuera más amplio porque ingresaban a laborar  
27 en un determinado horario, pero en ocasiones en una oficina regional realizaban solo una  
28 observación, por lo que no cuenta con sustento para esa ampliación.

29 La Licda. Vargas Bolaños, Auditora Interna, indica que en este caso perfectamente el Colegio  
30 puede decir que no importa lo que cueste porque lo importante es el servicio; no obstante, para

1 los presentes como directivos a la hora de tomar esa decisión por lo menos deben de saber  
2 cuánto cuesta y si eventualmente les dicen "bueno está bien, nosotros sabíamos que el costo  
3 en este caso iba a ser de tanto", no obstante se sabe que Colypro no es una institución con  
4 fines de lucro, pero lo importante es que cuenten con la información en el caso de que  
5 eventualmente deban de dar algún tipo de rendición de cuentas en ese sentido.

6 La señora Presidenta, indica que el problema es que no está documentado, pero las regionales  
7 siempre necesitaron estar a tiempo completo porque decían que los educadores tienen una  
8 diversidad enorme de horarios y en ocasiones algunas personas cuando tienen tiempo libre  
9 para visitar la oficina está cerrada.

10 Recuerda que en Puntarenas la gente alegaba que los colegiados que se trasladan de la  
11 península llegaban y ya estaba cerrado o si llegaban temprano Colypro estaba cerrado, tal vez  
12 no se documentó, pero sí fue el clamor de las Juntas Regionales en general. Recuerda que en  
13 Limón se quiso hacer una gracia cuando abrieron la oficina el día sábado, porque al final dijeron  
14 que no porque ellos requerían que fuera entre semana, por el hecho de que, si se trasladaban  
15 de Talamanca para ir al seguro o a la Dirección Regional de Educación, aprovechaban para ir a  
16 la oficina de Colypro.

17 La Licda. Arce Fallas, continua con la presentación:

18 2.3

19  
20 Respaldo PAT  
21 2018, según  
22 lectura de actas de  
23 Juntas Regionales

- **Guápiles:** Un 56% tenía acuerdos relacionados con el PAT y un 44% no, así como que el cumplimiento de dicho plan a agosto 2018 era de un 70%.
- **San Carlos:** Un 31% tenía acuerdos relacionados con su plan de trabajo y un 69% no. Además se determinó que existe un cumplimiento de un 50% del plan de dicha Junta Regional.
- **Limón:** Un 53% se tomó acuerdos relacionados con el plan de trabajo de la Junta Regional y en un 47% no, así como a agosto 2018 hay un cumplimiento de un 50% del PAT de esta Regional.
- **Recomendaciones:**
  - Instar a las Juntas Regionales que cuando se traten temas relacionados con sus PAT en las sesiones de Junta Regional, se tomen los acuerdos respectivos.
  - Indicar a las Juntas Regionales tomar consciencia de la importancia de las actas y evitar errores de forma tales como: dejar líneas en blanco, utilizar páginas que no están foliadas ni selladas, utilizar folios anteriores o posteriores, etc.

1 La Licda. Vargas Bolaños, Auditora Interna, indica que en este caso se recomendó que se le  
2 comunicara a las Juntas Regionales, para que en la medida de lo posible cuando se traten los  
3 temas relacionados a sus planes de trabajo se tomen los acuerdos respectivos, porque de  
4 acuerdo con la revisión del inicio se hablaba que se tomaba un tema, se discutía y se dejaba  
5 ahí, en otra sesión se retomaba, se discutía y se dejaba ahí, dando la impresión de que faltaba  
6 un poco más de eficiencia en ese sentido y de que si un tema se analice, realmente se concluya  
7 en algo y se tome conciencia sobre aspectos de la importancia de corregir algunos errores en  
8 las actas.

9 La Licda. Arce Fallas, Auditora Senior, da lectura a la siguiente observación:

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

2.4.

Aspectos de control interno por mejorar

- Falta de actualización en los objetivos de la Unidad Coordinación Regional
- No se cuenta con políticas y procedimientos del área de Coordinación Regional
- No existe protocolo de seguridad y manejo de clientes insatisfechos en las Oficinas y Centros de Recreo
- Condiciones Físicas Oficina Unidad de Coordinación Regional (Ruido, hacinamiento, etc.).
- Acompañamiento para supervisión Gestores Regionales

**• Recomendaciones**

- Dar prioridad al trámite de aprobación de las políticas y procedimientos de la Unidad de Coordinación Regional
- Coordinar la elaboración de dos protocolos uno de seguridad Oficinas Regionales y manejo de clientes insatisfecho
- Readecuar el espacio físico de la oficina de Coordinación Regional
- Brindar supervisión a los Gestores Regionales la cual incluya acompañamiento por parte del Coordinador

21 La Licda. Vargas Bolaños, Auditora Interna, aclara que si se ven los temas un poco cortados es  
22 porque se había coordinado con la señora Presidenta que para exponer el tema se haría un  
23 resumen del resumen y el informe completo está en el documento. Añade que en la  
24 Coordinación Regional se maneja la plataforma virtual y para atender al cliente a ella se le  
25 interrumpe porque se instaló en una oficina pequeña donde laboran las cinco personas cara a  
26 cara, mientras una atiende una persona, otra atiende por teléfono y otro atiende a otra persona  
27 y todo se escucha, siendo un espacio pequeño.

28 Menciona que cuando se realizó la reunión, el Coordinador Regional manifestó que estaba  
29 iniciando con el acompañamiento a los Gestores Regionales, pero al momento de la revisión,  
30 esto aún no estaba gestándose, espera que la iniciativa haya prosperado.

1 Considera importante que la Junta Directiva recuerde que el informe fue analizado con los dos  
2 Gestores Regionales y la Jefa Administrativo, llegando al consenso que las recomendaciones se  
3 estaban implementando, se elaboró una minuta de la reunión la cual duró cuatro horas y cree  
4 que todos quedaron conformes con el producto entregado del informe, no es que se está  
5 sacando aquí hasta ahora, sino que ya fue procesado con la administración.

6 La Licda. Arce Fallas, continua con la presentación:

7 2.5.

#### Aprovechamiento Centros de Recreo

11 Cahuita: costo por visitante ¢9015,14 gastos administrativos  
12 de junio a agosto 2018 ¢14.658.609,51, cantidad de  
13 visitantes de junio a agosto 2018, 1626 personas.

14 San Carlos: costo por visitante ¢10.432,81, gastos  
15 administrativos ¢33.478.885,68, cantidad de visitantes de  
16 enero a agosto 2018, 3209.

17 Realizar un análisis periódico del costo y aprovechamiento  
18 de los Centros de Recreo con los que cuenta el Colegio,  
19 para monitoreo y una eventual toma de decisiones.

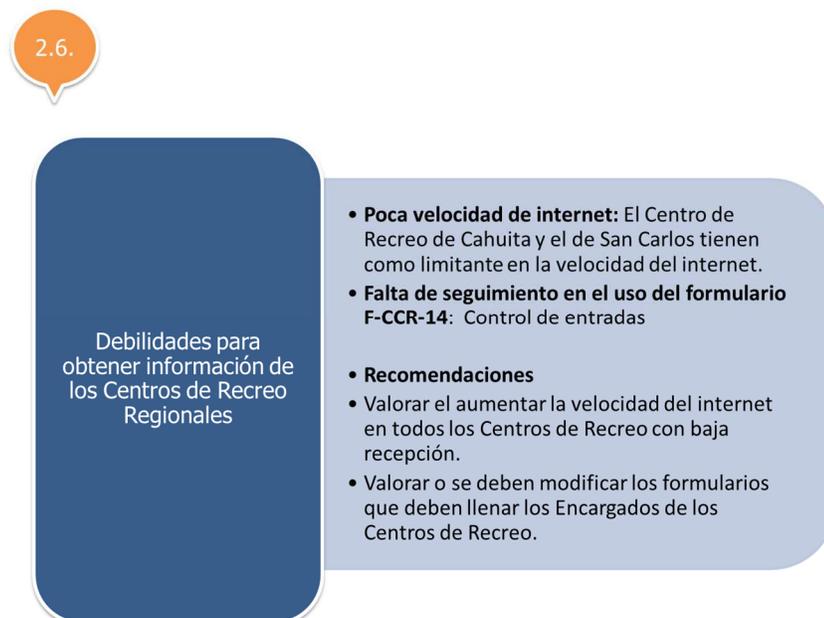
20 Añade que si bien es cierto el objetivo de la Corporación no es el lucro, algunas veces es  
21 importante hacer un adecuado uso de los recursos y que sea de una manera óptima para la  
22 rendición de cuentas a los colegiados; por lo que realizaron un estudio, tomaron una muestra  
23 y verificaron cuánto le cuesta al colegio un visitante en los centros de recreo de Cahuita y-San  
24 Carlos, esto porque ambos están incluidos en la revisión.

25 Aclara que cuando hablan de "Gestión Regional", el centro de recreo se incluye dentro de la  
26 revisión, a partir de este año no será así, porque los centros de recreo están a cargo de otro  
27 departamento y se realizarían revisiones directamente con el Departamento de Desarrollo  
28 Personal.

29 Externa que, aunque la revisión realizada tiene un alcance de enero a agosto el centro de recreo  
de Cahuita se abrió para los usuarios de junio 2018 en adelante.

1 La señora Auditora Interna, añade que más que un hallazgo se desea instar a la administración  
2 para que realice periódicamente un análisis de los datos, para efecto de la rendición de cuentas  
3 porque muchas veces los colegiados dicen "a mi qué me da el Colegio" e informar el costo de  
4 una visita a estos centros de recreo. La información se debe contabilizar, para la toma de  
5 decisiones a través de la información financiera y también para una toma de decisiones porque  
6 en un momento determinado se observa que en el término de un año las visitas del centro de  
7 recreo disminuyen y el costo se hace muy alto, eventualmente la Junta Directiva puede pensar  
8 en cerrar ese centro de recreo y abrir algún otro de mayor afluencia, pero eso sería una decisión  
9 que se debe tomar con información, la cual se debe producir; esto es un ejercicio para informar  
10 a la Junta Directiva cómo están operando y para informar a la administración y sirva como  
11 insumo para la contabilidad administrativa, insumo que utiliza la parte financiera para la  
12 rendición de cuentas.

13 La Licda. Arce Fallas, Auditora Senior, continua con la presentación:



26 Añade que se observó porque trataron de obtener información, mediante los sistemas ya que  
27 se tenía entendido que la persona encargada del centro de recreo desliza el carné del colegiado  
28 y se carga al sistema y algunas veces, por la poca velocidad del internet del centro de recreo  
29 de San Carlos, la información no se subió al sistema y quedó cortada la información, unos  
30 meses llegaba y otros no.

2.7.

#### Bitácoras sobre manejo de piscinas

Reglamento sobre manejo de piscinas N° 35309, las bitácoras utilizadas en los Centros de Recreo no cuentan con toda la información señalada en dicho reglamento, acarrear problemas con el Ministerio de Salud e incluso el cierre de alguno de los Centros.

Se recomienda a la Jefatura Desarrollo Personal establecer un formato de bitácora uniforme para todos los Centros de Recreo que contenga todos los requerimientos establecidos en dicho reglamento, así como un control de dichas bitácoras por medio de política.

Con respecto a las bitácora informa que en el momento de realizar la revisión, se dio una situación respecto a la visita que hizo la asesoría legal al Centro de Recreo de Pérez Zeledón, con respecto a las piscinas porque existe el Reglamento 35309 sobre manejo de piscinas el cual indica cómo llevar una bitácora del uso de las piscinas públicas, pero en el centro de recreo se estableció que fuera por medio de bitácoras, sin embargo no en todos los centros se lleva la bitácoras, además algunos lo hacen por medio de un libro, otros en hojas sueltas, lo cual les preocupó.

La Licda. Vargas Bolaños, Auditora Interna, expresa que, en cuanto a la recomendación brindada, es importante que alguien dé seguimiento de que se implemente de manera adecuada, de manera que sí existe un riesgo de incumplimiento de normativa, que podría poner en peligro la existencia de los centros de recreo en el caso de que lleguen a ser revisados.

La Licda. Arce Fallas, Auditora Senior, al concluir da lectura a otras observaciones:

#### Otros observaciones realizadas

Aspectos por mejorar del SEVRI  
Irregularidades de forma y respaldo en los Informes Gestores Regionales  
Discrepancias entre indicadores y bitácoras de Oficinas Regionales  
Aspectos por mejorar en revisión de perfiles y expedientes del personal  
Aspectos por mejorar en políticas y procedimientos  
Seguimiento de informes anteriores.

En este momento, estas observaciones no son de tanto impacto institucional, a excepción de la primera, no obstante, deben atenderse para prevenir repercusiones importantes.

1 La Licda. Vargas Bolaños, Auditora Interna, añade que se agruparon algunas observaciones,  
2 que si bien es cierto son de menor impacto, tienen que ser atendidas, a fin de brindar un  
3 informe a la Junta Directiva más ejecutivo, el cual en su totalidad es de veintinueve páginas,  
4 pero para la presentación lo hicieron en ocho diapositivas.

5 Considera que se debe de cambiar la mentalidad y ver los informes como una mejora continua,  
6 las empresas que no trabajan bajo el criterio de mejora continua se estancan y mueren, por  
7 ello se presentan los principales hallazgos; otros como el SEVRI se detallan en el informe y  
8 sigue en el "tapete" año tras año y debe ser atendido eventualmente.

9 Días atrás se habló de la importancia de que las empresas trabajen bajo un esquema de  
10 valoración de riesgos y en el 2002 con la creación de la Ley General de Control Interno se  
11 introdujo en el sector público el tema de valoración de riesgos; sin embargo, el Colegio aún  
12 está en pañales y es importante que se vaya a tomar conciencia del tema, lo cual han  
13 manifestado año tras año e informe tras informe, para que se vaya implementando poco a  
14 poco, más en los papeles en la cultura.

15 El MBA. Carlos Arias Alvarado, Vocal III, considera muy enriquecedor el tema del costo por  
16 visitante, lo cual es importante, pero en aras de dar valor al informe, se puede recomendar que  
17 se agreguen otro tipo de mediciones para agregar valor a la Corporación, buscar otras variables  
18 que no solo sean económicas, en función de otro tipo de mediciones que a la de menos refleje  
19 otro tipo de impactos, para ello se deben sentar a pensar. Sabe que ese insumo lo utilizaría  
20 mucho la administración, porque eventualmente si hay un centro recreativo, como en el caso  
21 de Cartago que ha manifestado muchas veces cómo se puede hacer más atractivo y esas  
22 mediciones serían un insumo para la Junta Directiva en cuanto a la toma de decisiones.

23 La señora Auditora Interna, considera importante la sugerencia y para ello se puede realizar  
24 algún tipo de encuesta.

25 El Bach. Carlos Barrantes Chavarría, Vocal II, felicita a las colaboradoras de la Auditoría Interna,  
26 porque están tocando temas y a pesar de que manifiestan que en algunos casos no son de  
27 mucho riesgo, cree que sí tocan temas importantes de control y muy minuciosos.

28 La señora Presidenta agradece la información brindada y considera que el trabajo que realiza  
29 la Auditoría Interna es muy importante, porque detecta los errores para tratar de mejorar y  
30 mucho de lo que se señala en el informe ya la administración lo ha abarcado.

1 Agradece el trabajo que la Auditoría Interna ha realizado durante los años de gestión de la  
2 Junta Directiva, porque mucho les ha servido, más que el Colegio es una institución cambiante.  
3 La Licda. Mónica Vargas Bolaños, Auditora Interna, agradece el espacio y atención brindada,  
4 junto con la Licda. Eilyn Arce Fallas, Auditora Senior se retiran de la sala al ser las 7:27 p.m.  
5 La señora Presidenta, considera que muchos de los temas que la Auditoría Interna expuso ya  
6 la administración los ha abarcado en algunos aspectos, en cuanto al tema de los gestores sino  
7 existe, sí es un tema que se ha trabajado mucho por parte de la Junta Directiva, de la necesidad  
8 de ampliar la jornada, de las quejas de las Juntas Regionales y de los colegiados, tal vez en  
9 algún momento no se documentó, pero sí se tenía claro la necesidad de ampliar la jornada de  
10 esos colaboradores.

11 Sabe que la Junta Directiva es consiente que el costo de los centros de recreo es muy alto  
12 porque se debe de contratar un guarda, un encargado, realizar estudios de agua mes a mes,  
13 más gastos de mantenimiento e infraestructura, como este año que se invirtió mucho dinero  
14 en el mantenimiento y a pesar de ser consiente del alto costo si se tiene se le debe dar  
15 mantenimiento; al fin y al cabo, quien toma la decisión es la Asamblea General, órgano que  
16 más bien quiere comprar más centros de recreo; por muchos datos que maneje el Colegio lo  
17 que se puede hacer es instar a los colegiados a visitar los centros de recreo porque cuando se  
18 le da algo a una persona, después no hay forma de poder quitárselo.

19 Agradece la información que brindó la Auditoría Interna, porque es valiosa para la toma de  
20 decisiones.

21 El señor Vocal II, consulta qué fue lo que pasó para que en el informe se indicara que no existía  
22 documentación para basarse al aumento de jornada a los Gestores Regionales, consulta cuál  
23 fue el fallo en la comunicación.

24 El Lic. Carlos Arce Alvarado, Director Ejecutivo, recuerda que hace dos años y medio, se analizó  
25 el tema de ampliación de jornada de los Gestores Regionales y el de ampliación de horarios de  
26 las plataformas regionales.

27 Incluso cuando era Coordinador Regional y visitó las oficinas regionales, se presentaron datos  
28 para abrir algunas otras oficinas, el informe se presentó, pero es imposible medir la gente que  
29 visita las oficinas mientras está cerrada. Recuerda perfectamente que la Junta Regional de

1 Limón y Guanacaste solicitó la ampliación de horario, por lo que la Junta Directiva trasladó a la  
2 Comisión de Presupuesto para su valoración.

3 La señora Presidenta, señala que en algún momento toda la Junta Directiva tenía conocimiento  
4 de la situación.

5 Concluida la audiencia la Junta Directiva acuerda:

6 **ACUERDO 04:**

7 **Dar por recibido el oficio IAI AO CLP 0219 de fecha 16 de enero de 2019, suscrito**  
8 **por la Licda. Mónica Vargas Bolaños, Auditora Interna, sobre remisión de aspectos**  
9 **de control interno relacionados con la auditoría operativa del proceso de Gestión**  
10 **Regional de Guápiles, San Carlos y Limón. Trasladar este oficio a la Dirección**  
11 **Ejecutiva, con la finalidad de que revise las observaciones realizadas por la Auditoría**  
12 **Interna, especialmente las que no se hayan implementado, para determinar la**  
13 **oportunidad de mejorar de los procesos./ Aprobado por nueve votos./**

14 **Comunicar a la Licda. Mónica Vargas Bolaños, Auditora Interna y a la Dirección**  
15 **Ejecutiva (Anexo 05)./**

16 **CAPÍTULO IV: ASUNTOS VARIOS**

17 **Artículo 05:** Justificación de llegada tardía.

18 La M.Sc. Lilliam González Castro, Presidenta, informa que tanto la M.Sc. Nazira Morales Morera,  
19 Fiscal, la M.Sc. Gissell Herrera Jara, Vocal I y su persona se incorporaron de manera tardía a la  
20 sesión, ya que se encontraban en el acto de juramentación de nuevos colegiados en el centro  
21 de recreo de Desamparados de Alajuela. Por lo tanto, solicita la debida justificación.

22 Conocido este punto la Junta Directiva acuerda:

23 **ACUERDO 05:**

24 **Justificar la llegada tardía de la M.Sc. Lilliam González Castro, Presidenta, la M.Sc.**  
25 **Nazira Morales Morera, Fiscal y la M.Sc. Gissell Herrera Jara, Vocal I, a la sesión 026-**  
26 **2019 del viernes 22 de marzo de 2019; por encontrarse en el acto de juramentación;**  
27 **por lo tanto procede el pago de dieta para la señora Vocal I./ Aprobado por seis**  
28 **votos./**

29 **Comunicar a la M.Sc. Lilliam González Castro, Presidenta, a la M.Sc. Nazira Morales**  
30 **Morera, Fiscal, la M.Sc. Gissell Herrera Jara, Vocal I y a la Unidad de Secretaría./**

1 La M.Sc. Lilliam González Castro, Presidenta, se inhibe de la votación por ser la interesada.

2 La M.Sc. Gissell Herrera Jara, Vocal I, se inhibe de la votación por ser la interesada.

3 La M.Sc. Nazira Morales Morera, Fiscal, se inhibe de la votación por ser la interesada.

4 **Artículo 06:** Generalidades de la Asamblea General Extraordinaria.

5 La M.Sc. Lilliam González Castro, Presidenta, externa que este punto lo agendará en una  
6 próxima sesión.

7 **Artículo 07:** Denuncia en contra de ERF. **(Anexo 07).**

8 La M.Sc. Francine Barboza Topping, Asesora Legal, externa la denuncia se vino a dar por la  
9 presentación de un recurso ante el Tribunal Electoral, el cual deben de firmarlo siete personas  
10 y únicamente lo hacen seis, dejando un espacio en blanco para que el abogado autentico.

11 Externa que algo que un abogado sabe es que no se debe de autenticar firmas en blanco.

12 Informa que se presentará denuncia ante el Colegio de Abogados de Costa Rica, en contra del  
13 señor ERF, indicando esa anomalía y en otro documento se dejan los siete espacios, pero solo  
14 lo firma una persona.

15 **CAPÍTULO V: CIERRE DE SESIÓN**

16 **SIN MÁS ASUNTOS QUE TRATAR LA PRESIDENTA FINALIZA LA SESIÓN A LAS**  
17 **DIECINUEVE HORAS CON CUARENTA Y NUEVE MINUTOS DEL DÍA INDICADO.**

18

19

20 **Lilliam González Castro**

**Jimmy Güell Delgado**

21 **Presidenta**

**Secretario**

22 Levantado de Texto: Maritza Noguera Ramírez.