

16 de mayo de 2020
AI-Ad-09-2020

Señor
Alberto López Chaves
Gerente

Asunto: Plan de Continuidad de Negocio del ICT ante la emergencia del COVID 19

Estimado señor:

En cumplimiento del Plan Anual de Trabajo, y por la emergencia sanitaria a causa del COVID 19, esta Auditoría Interna revisó el proceso para la implementación del Plan de Continuidad del Negocio, determinándose que a esta fecha la institución no cuenta con dicho plan.

Como antecedente, se tiene que mediante el servicio AI-Ad-007-2019 se informó sobre su importancia y necesidad de revisar, probar y mantener ese plan actualizado por ser una herramienta para garantizar la continuidad de los servicios en caso de incidentes. Esa Gerencia presentó un plan de compromisos con el afán de terminarlo el mes anterior.

Ante requerimiento de esta Auditoría el señor Roy Rojas Chaves, responsable del plan, el pasado 12 de mayo, entre otros aspectos informó que, a raíz de la situación actual, la contratación quedó pendiente, y sobre los riesgos agregó que se incluyen los advertidos por la Auditoría y los que podrían ser identificados con la actualización del plan que puedan afectar los procesos críticos impactando la operación y recuperación del negocio.

Es importante destacar que, la continuidad de los servicios constituye un principio esencial que orienta la gestión pública, y adquiere mayor relevancia en situaciones como la que enfrenta el país. Para cumplir ese principio de manera sostenible y adaptable, es necesario contar con una gestión de la continuidad institucional que permita garantizar la prestación oportuna y la calidad de los servicios públicos, particularmente cuando se trata de servicios críticos, por su incidencia en el

Auditoría Interna

desarrollo social, económico y ambiental del país y en el funcionamiento efectivo del Gobierno¹.

Los servicios públicos son actividades realizadas por el Estado, con el objetivo de satisfacer las necesidades de la ciudadanía, y por ende, su prestación de forma continua constituye una obligación para las instituciones y un derecho para la ciudadanía. En ese sentido, la emergencia sanitaria representa una amenaza que puede incidir en la continuidad de esos servicios; es decir, en mantener su operación al menos con un nivel mínimo en todo momento².

Por lo anterior, es necesaria la priorización de los servicios, identificar los que de no prestarse afectarían el desarrollo social, económico y ambiental del país o el funcionamiento efectivo del Gobierno. Por lo que, resulta indispensable adoptar las medidas que permitan su pronta recuperación; sin dejar de lado servicios con menor criticidad o que no estén agregando valor público significativo, lo cual puede requerir otro tipo de medidas³.

Ante las amenazas producto de la pandemia, se incrementan los riesgos en la continuidad de la prestación de los servicios, por lo que la valoración de estos riesgos y la toma de decisiones para su administración son particularmente importantes en el caso de los servicios públicos, por su incidencia en áreas fundamentales de la vida de las personas⁴.

La gestión de la continuidad institucional inicia con el establecimiento de un marco general que oriente a la organización, el análisis de riesgos e impactos y la definición de estrategias y medidas que servirán de insumo para la elaboración de los planes. Posteriormente, inicia la fase de implementación de medidas, para lo cual es relevante la revisión periódica y los ajustes de esos planes, sobre todo considerando el entorno actual ante esta emergencia, caracterizada por un alto grado de incertidumbre y complejidad⁵.

¹ Tomado del documento Continuidad del servicio público centrado en la ciudadanía ante la emergencia emitido por la CGR en 2020.

² *Ibidem*.

³ *Ibidem*.

⁴ *Ibidem*.

⁵ Tomado del documento Continuidad del servicio público centrado en la ciudadanía ante la emergencia emitido por la CGR en 2020.

Auditoría Interna

Un plan de continuidad del negocio podría incluir al menos las siguientes actividades⁶:

1. Determinar el propósito y alcance.
2. Determinar las actividades esenciales del Instituto y sus riesgos.
3. Establecer las estrategias para asegurar la continuidad.
4. Establecer un proceso revisión continua y mejoramiento del Plan.

No contar con un plan de continuidad del negocio aprobado, actualizado e implementado, **es consecuencia del nivel de interés dado por la Administración a este asunto y recientemente por la limitación de recursos presupuestarios debido a que no se cuenta con ingresos** con acasión de la pandemia.

Aunado a lo anterior, y además de los riesgos que advirtió la Auditoría en febrero de 2019 (AI-Ad-007-2019), se podrían presentar las siguientes situaciones:

- Que para los servicios críticos, no se adopten medidas que permitan su pronta recuperación⁷.
- Que no se identifiquen las amenazas potenciales y su posible impacto en el ICT y en el sector turístico, así como el establecimiento de las medidas de protección y mitigación, ya que debido a la situación actual de pandemia se incrementan los riesgos en la continuidad de la prestación de los servicios que brinda el ICT, los cuales pueden tener incidencia en la calidad de vida de las personas.

Así las cosas, y por la competencia que le asiste a esa Gerencia, como administrador general del Instituto, responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo, se comunica sobre lo importante de **gestionar lo correspondiente para contar en el menor plazo posible, con un plan de continuidad, que responda a la situación que está pasando el país a por el COVID 19, valorando entre otras opciones para su elaboración la contratación o mediante el aprovechamiento del talento humano institucional, así como la conveniencia de actualizar el elaborado en 2015.** Todo lo anterior, en aras de garantizar razonablemente la prestación continua de los servicios críticos.

⁶ Guía para desarrollar un plan de continuidad de negocios emitido por el "Asia-Pacific Economic Cooperation" basado en la ISO22301.

⁷ Tomado del documento Continuidad del servicio público centrado en la ciudadanía ante la emergencia emitido por la CGR en 2020.

Auditoría Interna

Se solicita a ese Despacho, informar a esta Auditoría Interna, sobre las acciones tomadas en relación con este servicio preventivo, a efecto de determinar lo procedente. No se omite indicar que dichas acciones son las que la Administración considera ejecutar a futuro para contar con el plan de continuidad y así mitigar los riesgos señalados.

El presente servicio se realiza con fundamento en las competencias conferidas a la Auditoría Interna en la Ley Orgánica del ICT, el inciso d) del artículo 22 de la Ley General de Control Interno, la norma 1.1.4 de las “Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público” y en atención del Plan Anual de Trabajo.

Atentamente,

Fernando Rivera Solano
Auditor Interno

C. Srta. Milena Moreno Rojas
Gerencia General
Sr. Roy Rojas Chaves
Gerencia General
Consecutivo