

**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO SOBRE FISCALIZACION DE  
CONTRATOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE**

**ÍNDICE**

RESUMEN EJECUTIVO .....	2
1. INTRODUCCIÓN .....	4
1.1. Origen del Estudio .....	4
1.2. Objetivo General.....	4
1.3. Alcance y Periodo de Estudio.....	4
1.4. Comunicación verbal de los resultados.....	5
2. RESULTADOS.....	5
2.1. Sobre el mantenimiento al Sistema Integrado de Transportes (SITRA) .....	5
2.2. Sobre definición de acuerdos de niveles de servicio para los sistemas de Puntos de Venta y de Desarrollo Humano.....	11
2.3. Sobre las funciones del Administrador de Contrato .....	16
2.3.1. Sistema SAP.....	16
2.3.2. Sistema de Desarrollo Humano.....	17
2.3.3. Sistema Puntos de Venta.....	18
2.3.4. Sistema Delphos.....	21
2.4. Sobre el contrato de mantenimiento de la aplicación SAP .....	22
3. CONCLUSIONES.....	24
4. RECOMENDACIONES.....	24
AL JEFE DEL AREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.....	26
A LA JEFE DEL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES .....	26
AL JEFE DEL ÁREA DE PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL .....	26
AL ADMINISTRADOR DE CONTRATO DEL SISTEMA SAP.....	27
AL ADMINISTRADOR DE CONTRATO DEL SISTEMA DESARROLLO HUMANO.....	28
PLAZOS DE RECOMENDACIONES.....	28

## **RESUMEN EJECUTIVO**

**AUD 004-2020**

### **INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO SOBRE FISCALIZACION DE CONTRATOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE**

#### ***¿Qué examinamos?***

*Los procedimientos administrativos utilizados por parte de la Administración para fiscalizar la adecuada ejecución de los contratos de mantenimiento de sistemas de información suscritos por el IMAS. La auditoría abarcó el periodo del 30/04/2017 al 31/10/2017 para la mayoría de los casos; excepto para los informes de servicio mensual presentados por Price WaterHouse, proveedor del sistema SAP, cuyo período de evaluación se extendió a enero 2018*

#### ***¿Por qué es importante?***

*Dicho examen permitió evaluar la razonabilidad de la ejecución de los servicios de mantenimiento a los sistemas de información: SITRA, SAP, Desarrollo Humano, Puntos de Venta y Delphos.*

#### ***¿Qué encontramos?***

*A continuación, se enumeran los resultados obtenidos de la revisión realizada:*

- *No existe un plan de mantenimiento formal para el sistema de información del área de Transportes, SITRA, sino que TI ha asumido dicho mantenimiento y considerando las necesidades de actualización dadas por el entorno, el avance tecnológico, el día a día en la utilización de la herramienta, y dado que la atención de requerimientos ha ido en aumento, sobrepasado la capacidad de recursos de TI para atenderlas, resulta necesario otorgar recursos exclusivos para atender el mantenimiento de la aplicación SITRA.*
- *No se han definido de manera formal, acuerdos de niveles de servicio con los proveedores que otorgan el mantenimiento a los sistemas Puntos de Venta y Desarrollo Humano.*
- *Incumplimientos a la normativa, relacionados con las funciones del Administrador de Contrato, de los sistemas SAP, Desarrollo Humano, Puntos de Venta y Delphos.*

- *El contrato de mantenimiento de la aplicación SAP, no se refiere a las acciones a implementar ante el eventual caso de que en un mes determinado no se utilicen en el IMAS las 70 horas que el contrato estipula.*

*De conformidad con los resultados obtenidos, en general se determinó que existe un grado razonable de eficiencia y eficacia en los procedimientos de fiscalización de ejecución de contratos de mantenimiento de software. Sin embargo, con respecto a la suficiencia de dichos procedimientos, resulta importante analizar la cantidad de horas que se requieren para atender el mantenimiento del sistema SITRA, así como la factibilidad de realizar ese mantenimiento con recurso de IMAS o con recurso externo.*

*En otro tema, relacionado con el pago de horas de servicio del contrato de mantenimiento del sistema SAP, es importante que en el contrato se establezcan condiciones de manera formal y detallada, las cuales permitan tener claridad en los asuntos relacionados con el pago y servicio de dichas horas y así contribuir al fortalecimiento del control interno institucional.*

*Finalmente, en relación con el cumplimiento de la normativa legal y técnica que regula la fiscalización del cumplimiento de los contratos, es importante que los Administradores de los Contratos evaluados, atiendan los requerimientos relacionados con el envío de informes de ejecución contractual y otra documentación relevante relacionada con la contratación, de modo que se envíen al área de Proveduría Institucional para que se actualice el expediente electrónico de cada contratación, según corresponda.*

### ***¿Qué sigue?***

*Con el propósito de corregir las deficiencias de gestión determinadas, se recomendó a la Jefatura de Tecnologías de Información, en conjunto con la jefatura del área de Servicios Generales, formular, documentar y ejecutar la estrategia para el mantenimiento a la aplicación SITRA.*

*Relacionado con el cumplimiento de funciones del Administrador de Contrato, se recomendó a los Administradores de Contrato de los sistemas SAP y Desarrollo Humano, tomar acciones para el adecuado cumplimiento de algunas de las funciones que deben realizar los administradores de contrato.*

**INFORME DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO SOBRE FISCALIZACION  
DE CONTRATOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE**

**1. INTRODUCCIÓN**

**1.1. Origen del Estudio**

La realización del presente estudio se justifica en el riesgo que no se estén recibiendo los servicios de mantenimiento de sistemas de información según lo pactado, que se incumpla el ordenamiento jurídico y técnico que regula la contratación y prestación de este tipo de servicios, con el consecuente riesgo de pérdida de recursos financieros y de tecnologías de información

**1.2. Objetivo General**

El objetivo del estudio consistió en evaluar los procedimientos administrativos utilizados por parte de la Administración para fiscalizar la adecuada ejecución de los contratos de mantenimiento de sistemas de información suscritos por el IMAS.

**1.3. Alcance y Periodo de Estudio**

El alcance del estudio consistió en evaluar la razonabilidad de la ejecución de los servicios de mantenimiento de sistemas de información y cubrió el período del 30/04/2017 al 31/10/2017 para la mayoría de los casos; excepto para los informes de servicio mensual presentado por la empresa Price Waterhouse Coopers Consultores, S.A., proveedor del mantenimiento del sistema SAP, cuyo período de evaluación se extendió a enero 2018.

El estudio se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (NGA), las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, el

Manual de Procedimientos de la Auditoría Interna del IMAS y sus modificaciones, así como la demás normativa de auditoría de aplicación y aceptación general.

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

En reuniones celebradas los días 19 y 26 de febrero de 2020, en la sala de reuniones de la Auditoría Interna, se comunicaron los resultados del presente informe a los siguientes funcionarios: Máster Luis Adolfo González Alguera, Jefe del Área de Tecnologías de Información, Lic. Gabriela Soto Quijano, Jefe de Área de Servicios Generales, Máster Ramón Alvarado Gutiérrez, Jefe del Área de Proveeduría Institucional, Máster Melchor Marcos Hurtado, Administrador General de Empresas Comerciales, Lcda. María de los Ángeles Lepiz Guzmán, Jefe del Área de Desarrollo Humano y Máster Kenneth Araya Andrade, Jefe de Planificación Institucional a.i., en la cual se efectuaron observaciones que, en lo pertinente, una vez valoradas por esta Auditoría Interna, fueron incorporadas en el presente informe.

## **2. RESULTADOS**

### **2.1. Sobre el mantenimiento al Sistema Integrado de Transportes (SITRA)**

Con el fin de gestionar en forma integrada el control de vehículos institucionales y el uso del combustible a nivel institucional, el Instituto Mixto de Ayuda Social adquirió en el año 2013 el Sistema Integrado de Transportes, en adelante SITRA. El mismo se tramitó mediante contratación directa 2013CD-000140-IMAS y se adjudicó al proveedor Imágenes Digitales Lomovi S.A.

El SITRA ha funcionado en la institución desde la fecha de su instalación y es importante mencionar que se recibió de conformidad con los requerimientos establecidos en el cartel de contratación, es decir, no quedaron requisitos pendientes de implementar, ni requerimientos que Tecnologías de Información del IMAS (en adelante TI) tuviera que asumir posteriores a la implementación.

En consulta realizada al jefe de TI, MATI. Luis Adolfo González Alguera, indicó que: *“el único recurso de TI que se ha designado para atender el sistema (...) SITRA es el funcionario Eddy González.”*

Por lo tanto, en entrevista realizada el 14 de noviembre del 2017 al funcionario Lic. Eddy González Rodríguez, relacionada con el tema del mantenimiento al sistema SITRA, indicó que

cuando se adquirió la herramienta SITRA: *“el área de Tecnologías de Información le sugirió a la Lcda. Gabriela Soto, Jefe de Servicios Generales, que no suscribiera contrato de mantenimiento porque ellos -Tecnologías de Información - le podían dar mantenimiento a la aplicación”*. Este hecho fue confirmado por la jefe del área de Servicios Generales, Lcda. Gabriela Soto Quijano, en entrevista realizada el 06 de noviembre del 2017 quien indicó que *“No se suscribió un contrato de mantenimiento porque en el tiempo que se recibió, Tecnologías de Información recomendó no suscribirlo porque ellos podían asumir dicho mantenimiento”*.

Es decir, en atención a la recomendación del área de TI, no se suscribió contrato de mantenimiento con el proveedor en el momento de la adquisición, sino que, desde ese momento hasta la fecha, las labores de mantenimiento han sido abordadas por el área de TI del IMAS.

Hoy día, la aplicación SITRA se ha convertido en un aliado muy importante para la toma de decisiones, para el control de la flota institucional y para todo lo relacionado con su operación (consumo de combustible, conductores, mantenimiento de los vehículos, rendimiento y otros); simultáneamente, la lista de necesidades, mantenimiento y soporte a dicha aplicación han ido en aumento, sobrepasando la capacidad de atención dispuesta por TI en el momento de la adquisición de la herramienta.

Como complemento de lo anteriormente indicado, el jefe de TI, MATI. González Alguera, explicó que el recurso de TI que se designó para atender SITRA, también tiene a su cargo todo lo relacionado con el mantenimiento institucional y soporte del sistema de Desarrollo Humano, el cual es voluminoso y no se puede quedar sin atender, por la importancia y criticidad que supone la planilla institucional. Así mismo, indicó que *“Los recursos de TI están sobrecargados. (...) En el caso de Eddy, está solo atendiendo el Sistema de Desarrollo Humano y el SITRA, de igual manera cargado.”*

En esa misma línea, el funcionario González Rodríguez indicó lo siguiente: *“... la demanda de trabajo en TI se ha incrementado y por ende se ha tenido que priorizar en la atención y relegar los trabajos de SITRA”*; situación que fue corroborada por esta Auditoría mediante el análisis de los informes de labores realizadas por el funcionario González durante el período del estudio, los cuales reflejan un porcentaje de atención a SITRA, considerablemente menor con respecto al total de tiempo laborado por el funcionario. Por ejemplo, de 30 tareas desarrolladas durante el mes, solo 2 corresponden a la atención de SITRA, siendo este el patrón que se repite durante todo el período de estudio.

Sobre el particular, la jefe del área de Servicios Generales, Lcda. Soto Quijano coincide con lo indicado en los párrafos anteriores, al indicar que: *“... hoy en día, se han ido incrementando*

*las necesidades y con las cargas de trabajo que tiene TI, se ha ido como relegando un poco la atención a SITRA". Adicionalmente, el jefe de la unidad de Transportes, Sr. Pedro Llubere Chacón, en entrevista realizada el día 07 de noviembre del 2017, mencionó que: "a lo interno se ha diseñado una matriz - cronograma con los requerimientos que van surgiendo, que tenemos pendientes y que hemos trabajado con Tecnologías de Información, una matriz de seguimiento. No obstante, esta matriz no se ha podido avanzar en un buen porcentaje debido a las cargas de trabajo prioritarias en la mayoría de los casos que tiene Tecnologías de Información."*

Así las cosas, considerando las necesidades de actualización dadas por el entorno, el avance tecnológico, el día a día en la utilización de la herramienta, el mantenimiento y actualización, entre otros, y dado que el tiempo de atención de requerimientos ha ido en aumento, sobrepasado la capacidad de recursos de TI para atenderlas, resulta que el recurso destinado al mantenimiento de la aplicación SITRA no ha sido suficiente. Esta situación, maximiza el riesgo de que la aplicación no se actualice o no se atiendan a tiempo los requerimientos planteados en concordancia con el rumbo de los objetivos institucionales, el bloque de legalidad y el avance tecnológico.

Siendo el sistema SITRA una herramienta que contribuye al Sistema de Control Interno institucional, resulta aplicable lo establecido en la Ley General de Control Interno, en su artículo 10, el cual cita textualmente que "*Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento."* (El subrayado no consta en el original)

Sobre el mismo tema, las Normas de Control Interno (N-2-2009-CP-DFOE) emitidas por la Contraloría General de la República, orientan la responsabilidad del jerarca y titulares subordinados en cuánto al énfasis que se debe dar al mantenimiento y perfeccionamiento de los elementos del sistema de control interno, mediante procesos que se enfoquen en la efectividad y el mejoramiento continuo, según lo descrito en los siguientes atributos:

#### "CAPÍTULO I: NORMAS GENERALES

##### 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI

La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias.

(...) Como parte de ello, deben contemplar, entre otros asuntos, los siguientes:

(...)

d. La vigilancia del cumplimiento, la validez y la suficiencia de todos los controles que integran el SCI.

f. Las acciones pertinentes para el fortalecimiento del SCI, en respuesta a las condiciones institucionales y del entorno.

#### 1.9 Vinculación del SCI con la calidad

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben promover un compromiso institucional con la calidad y apoyarse en el SCI para propiciar la materialización de ese compromiso en todas las actividades y actuaciones de la organización. A los efectos, deben establecer las políticas y las actividades de control pertinentes para gestionar y verificar la calidad de la gestión, para asegurar su conformidad con las necesidades institucionales, a la luz de los objetivos, y con base en un enfoque de mejoramiento continuo.

### CAPÍTULO IV: NORMAS SOBRE ACTIVIDADES DE CONTROL

#### 4.1 Actividades de control

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.

El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante.

#### 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, (...)

### CAPÍTULO V: NORMAS SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN



## 5.6 Calidad de la información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. (Los subrayados no consta en el original)

Así mismo, las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la Contraloría General de la República (N-2-2007-CO-DFOE), enfatizan en la importancia de gestionar la seguridad en el mantenimiento de software de manera que apoye la misión, visión y objetivos estratégicos mediante un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo, según los siguientes atributos:

### “CAPÍTULO I NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL

#### 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.

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

La organización debe mantener la integridad de los procesos de implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica y evitar el acceso no autorizado, daño o pérdida de información. Para ello debe:

- a. Definir previamente los requerimientos de seguridad que deben ser considerados en la implementación y mantenimiento de software e infraestructura.
- b. Contar con procedimientos claramente definidos para el mantenimiento y puesta en producción del software e infraestructura.

### CAPÍTULO II PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN

#### 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.

### CAPÍTULO III IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

#### 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.

#### CAPÍTULO IV PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO

##### 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. Para ello debe:

(...)

c. Identificar eventuales requerimientos presentes y futuros, establecer planes para su satisfacción y garantizar la oportuna adquisición de recursos de TI requeridos tomando en cuenta la obsolescencia de la plataforma, contingencias, cargas de trabajo y tendencias tecnológicas.

(...)

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

La organización debe hacerle fácil al usuario el proceso para solicitar la atención de los requerimientos que le surjan al utilizar las TI. Asimismo, 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.” (Los subrayados no constan en el original)

Tal y como se indicó en párrafos anteriores, la causa de que no exista un plan de mantenimiento formal para la aplicación SITRA, se circunscribe al momento de la adquisición de la herramienta, cuando por una cuestión estratégica de aprovechamiento y ahorro de recursos, TI recomendó no suscribir contrato de mantenimiento con el proveedor y asumir a lo interno las tareas de mantenimiento, labor que se había venido atendiendo según se generaban los requerimientos.

No obstante, la herramienta se ha posicionado en un lugar estratégico en la toma de decisiones. Además, factores como el entorno, el avance tecnológico, el día a día en la utilización de la herramienta, el mantenimiento y actualización, entre otros, han contribuido con el crecimiento de la lista de requerimientos para su mantenimiento y actualización, sobrepasando la capacidad de los recursos dispuestos por TI para su atención, en el momento de la adquisición de la herramienta.

En adición a lo descrito en el párrafo anterior, otra causa importante de considerar es la sobrecarga de trabajo que tienen los funcionarios del área de TI. Sobre este particular el jefe

de TI, MATI. González Alguera señaló lo siguiente: “[los funcionarios de TI] *tienen la capacidad de conocimiento, la formación y las habilidades necesarias para atender el proceso, pero si hago eso [asignar recursos adicionales del recurso actual de TI al mantenimiento de SITRA], dejo otros procesos sin atender. Para el proceso que atiende SDH – SITRA, es necesario al menos otro recurso, sino dos.*”

Si bien SITRA no forma parte de las aplicaciones críticas del IMAS, se ha convertido en una vena de soporte importante a nivel administrativo, formando parte del grupo de soluciones de software que aporta datos relevantes para la toma de decisiones.

Por lo general, el mantenimiento de los sistemas existentes en las instituciones garantiza que las soluciones satisfagan los objetivos del negocio, siempre manteniendo el enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo. Por lo tanto, la ausencia de un plan de mantenimiento a los sistemas causa una desmejora en la atención de un sistema de información y su correcto funcionamiento. Adicionalmente, potencia riesgos relacionados con el avance de las tendencias tecnológicas, aumento de cargas de trabajo y ocurrencia de costos asociados a requerimientos que pudieron ser controlados oportunamente y a su vez que pudieron evitar la concurrencia de errores.

## **2.2. Sobre definición de acuerdos de niveles de servicio para los sistemas de Puntos de Venta y de Desarrollo Humano.**

Como parte del conjunto de sistemas de información críticos, claves para la operación del IMAS, se encuentran los sistemas de Puntos de Venta y de Desarrollo Humano. Estos sistemas han sido catalogados como críticos, debido a que la información que en cada uno de ellos se procesa, es indispensable para la toma de decisiones y su gestión está completamente vinculada con los objetivos estratégicos de la institución; por esta razón la información que de ellos se obtenga debe ser oportuna, íntegra y confiable.

Para otorgar una seguridad razonable de su adecuado mantenimiento mediante las características mencionadas en el párrafo anterior y para mejorar el sistema de información actual, sea a partir de las peticiones de mantenimiento de los usuarios con motivo de un problema detectado en el sistema o por la necesidad de una mejora en el mismo, el IMAS ha suscrito contratos de mantenimiento con proveedores: Logical Data (Lexington) para el sistema de Puntos de Venta e Imágenes Digitales LOMOVÍ, para el sistema de Desarrollo Humano.

Ahora bien, un Acuerdo de Nivel de Servicio es un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su comprador, con el objetivo de establecer el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. Es un instrumento que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, entre otros. Básicamente, el Acuerdo de Nivel de Servicio establece la relación entre ambas partes: proveedor y cliente. Así mismo, establece un punto de referencia para el proceso de mejora continua, por cuanto la medición adecuada de los niveles de servicio es el primer paso para mejorarlos y de esa forma aumentar los índices de calidad.

Entendido lo anterior, es oportuno indicar que esta Auditoría analizó los respectivos contratos de mantenimiento de los sistemas Puntos de Venta y Desarrollo Humano, y como resultado se encontró que no se han definido de manera formal, acuerdos de niveles de servicio con los proveedores que otorgan el mantenimiento a dichos sistemas.

Para el caso del sistema de Puntos de Venta, no se encontraron cláusulas que hagan referencia a temas relacionados con aspectos relevantes del servicio a recibir tales como: tiempos de respuesta de recibida la solicitud, tiempos de resolución y de entrega del requerimiento, entre otros. Únicamente, se encontró el siguiente párrafo, en el folio 0071 del expediente físico en mención:

“QUINTA. DE LAS CONDICIONES ESPECIALES DEL SERVICIO. (...) 2. Servicio de soporte técnico al Sistema de Punto de Venta (Inventario y Facturación) que se usan en las Tiendas Libres de impuesto del IMAS. A. Se debe laborar 8 horas mensuales, con un tiempo máximo de atención a los problemas reportados de 8 horas.” (Lo subrayado forma parte del original.)

No obstante, dicho párrafo no es claro en establecer un marco de acción delimitado que garantice la entrega oportuna del servicio. Así mismo, se analizaron el Primer, el Segundo y el Tercer Adendum al contrato original y los demás documentos del expediente físico, pero en ninguno de ellos se encontró una cláusula que especifique los aspectos mencionados anteriormente.

En consulta realizada a los funcionarios de Tecnologías de Información, encargados de la aplicación Puntos de Venta, Lic. José Pablo Arce Barrantes y Lic. Luis Alejandro Barboza, el día 26 de junio de 2018 y documentada mediante minuta de reunión, los funcionarios confirmaron que *“con respecto a la definición de tiempos de resolución, estos no están estipulados en el contrato”*.

En conferencia final realizada el día 26 de febrero de 2020 en la sala de reuniones de la Auditoría Interna, los señores presentes: Máster Melchor Marcos Hurtado, Administrador General de Empresas Comerciales y el Sr. Claudio Chinchilla Castro, Jefe de Logística e Importaciones de las Empresas Comerciales, hicieron del conocimiento de esta Auditoría el apartado 11 del contrato de mantenimiento de sistema de Puntos de Venta de las Tiendas Libres, suscrito mediante el procedimiento en SICOP N°2018CD-000103-00005300001, el cual se comprobó que detalla la sección “ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS” en la cual se definen parámetros relacionados con la definición de tiempos de resolución, tiempos de respuesta, control de horas, plazos de atención y respuesta de requerimientos, entre otros.

Por lo tanto, no se emiten recomendaciones al respecto.

Con respecto al sistema de Desarrollo Humano, se analizó el expediente electrónico que se encuentra en el Sistema integrado de compras públicas, denominado SICOP. Dicho análisis involucró el cartel, la solicitud de pedido, modificaciones a contrato, adendum, archivos anexos, entre otros, sin resultados positivos sobre información que hiciera referencia al tema de los tiempos de respuesta de una solicitud, los tiempos de resolución y de entrega del requerimiento.

En reunión del día 23 de abril de 2018 celebrada en la oficina de la Lcda. Marielos Lepiz, Jefe de Desarrollo Humano y documentada mediante minuta de reunión, el funcionario de Desarrollo Humano, Lic. Ariel Chacón Torres indicó que *“En el contrato no se tiene tan explícito el tema de la asignación de tiempos de respuesta de recibida la solicitud, los tiempos de resolución y de entrega del requerimiento”*.

Por tratarse de sistemas críticos, claves en la operación del IMAS, resulta necesario referenciar lo indicado en la Ley General de Control Interno en su artículo 10, el cual cita textualmente que *“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.”* (El subrayado no consta en el original)

Sobre el mismo tema, las Normas de Control Interno (N-2-2009-CP-DFOE) emitidas por la Contraloría General de la República, orientan la responsabilidad del jerarca y titulares subordinados en cuanto al establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación de los elementos del sistema de control interno, mediante procesos que se enfoquen en la efectividad y el mejoramiento continuo.

Así mismo, las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información también emitidas por la Contraloría General de la República (N-2-2007-CO-DFOE), se refieren en lo de interés según los siguientes atributos:

## “CAPÍTULO II PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN

### 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.

## CAPÍTULO IV PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO

### 4.1 Definición y administración de acuerdos de servicio

La organización debe tener claridad respecto de los servicios que requiere y sus atributos (...).

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:

- a. Tener una comprensión común sobre: exactitud, oportunidad, confidencialidad, autenticidad, integridad y disponibilidad.
- b. Contar con una determinación clara y completa de los servicios y sus atributos, y analizar su costo y beneficio.
- c. Definir con claridad las responsabilidades de las partes y su sujeción a las condiciones establecidas.
- d. Establecer los procedimientos para la formalización de los acuerdos y la incorporación de cambios en ellos.
- e. Definir los criterios de evaluación sobre el cumplimiento de los acuerdos.
- f. Revisar periódicamente los acuerdos de servicio, incluidos los contratos con terceros.

### 4.6 Administración de servicios prestados por terceros

La organización debe asegurar que los servicios contratados a terceros satisfagan los requerimientos en forma eficiente. Con ese fin, debe:

- a. Establecer los roles y responsabilidades de terceros que le brinden servicios de TI.
- b. Establecer y documentar los procedimientos asociados con los servicios e instalaciones contratados a terceros.

c. Vigilar que los servicios contratados sean congruentes con las políticas relativas a calidad, seguridad y seguimiento establecidas por la organización. (Los subrayados no constan en el original)

En la misma línea, la Política para la Administración de Servicios Brindados por Terceros, relacionados con Tecnología de Información (POL-TI-10) del IMAS, indica en el apartado “7. Disposiciones Generales de la Política”, en lo de interés lo siguiente:

“Los términos de referencia deberán especificar que se incluya en los contratos de bienes y servicios, relacionados con tecnología de información, el contemplar la inclusión de métricas de desempeño, que permitan medir, evaluar y valorar, que el alcance del servicio se logre con calidad, para lo cual se tendrá una cláusula con el “Acuerdo de Nivel de Servicio” que contemple parámetros tales como:

Acuerdo de Nivel de Servicio

3. Indicadores objetivo de servicio

a. Horas de servicio (cantidad, cuando aplique)

(...)

e. Rendimiento del servicio: se refiere al tiempo aceptable para que la institución reciba por parte de la empresa contratada el servicio o respuesta de soporte (cuando aplique), para que resuelva los incidentes o solicitudes reportadas por la institución, así como el procedimiento de escalamiento indicando los medios en que se debe hacer el reporte (formas de contacto de la empresa con el IMAS), la prioridad del incidente y los tiempos de respuesta para cada prioridad o tipo de incidente según amerite o corresponda. (El subrayado no consta en el original)

La causa de que no se hayan definido acuerdos de niveles de servicio en contratos de mantenimiento de los sistemas de Punto de Ventas y de Desarrollo Humano, no es realmente clara entre los Administradores de Contrato y puede deberse a que la práctica de documentar Acuerdos de Niveles de Servicio entre el proveedor y su cliente es relativamente reciente y su cumplimiento consistente no se ha consolidado como parte de la gestión de contratos.

Por lo tanto, es importante hacer hincapié en que el establecimiento de los acuerdos de niveles de servicio con los proveedores ayuda a garantizar razonablemente, que los sistemas funcionarán de acuerdo con las especificaciones, que admiten el crecimiento necesario y que estarán disponibles según un estándar dado.

Adicionalmente, la inclusión de diversas medidas de rendimiento en los acuerdos de niveles de servicio le ayuda a la institución a asegurar que el proveedor cumplirá los requisitos de rendimiento específicos.

Por el contrario, la ausencia de un acuerdo de nivel de servicio que contemple los tiempos de respuesta, de resolución y de espera, puede aumentar considerablemente el tiempo que los sistemas o módulos del sistema de relevante importancia, no estén disponibles. Así mismo, el hecho de tener proveedores que no responden a tiempo o empleados del proveedor mal entrenados, pueden reducir la disponibilidad de los sistemas.

En conferencia final realizada el día 26 de febrero de 2020 en la sala de reuniones de la Auditoría Interna, las personas funcionarias presentes: Lcda. Marielos Lepiz Guzmán, Jefe de Desarrollo Humano y el Lic. Ariel Chacón Torres, funcionario de Desarrollo Humano indicaron a esta Auditoría que el contrato de mantenimiento con el proveedor del sistema de Desarrollo Humano se encuentra en proceso de rescisión. Dicha situación fue confirmada por la funcionaria de la Proveeduría Institucional, Lcda. Ana Virginia García Gallo, quien también estuvo presente en la conferencia final. Por lo tanto, no se emiten recomendaciones al respecto.

### **2.3. Sobre las funciones del Administrador de Contrato**

Con el fin de evaluar el cumplimiento de las funciones de los Administradores de Contrato de los sistemas evaluados (SAP, Desarrollo Humano, Puntos de Venta y Delphos), se diseñaron listas de chequeo con los requisitos establecidos en la normativa asociada<sup>1</sup> y se aplicaron a una muestra de dichos contratos.

Al respecto, se identificaron los siguientes incumplimientos:

#### **2.3.1. Sistema SAP**

El contrato de mantenimiento suscrito con la empresa Price WaterHouse Coopers, proveedor certificado del mantenimiento al sistema SAP, fue gestionado a través de la herramienta de compras por internet llamada Mer-link (que hoy en día responde al sistema denominado SICOP) y se tramitó mediante el número de procedimiento: 2015LA-000021-0005300001,

---

<sup>1</sup> Reglamento Interno de Contratación Administrativa del IMAS, 2016, Directriz GG-2076-10-2017 Fiscalización de Contratos Administrativos y Contrato de Mantenimiento del sistema, según corresponda



con el nombre Contratación de Servicio de Soporte Evolutivo Funcional y Técnico del sistema SAP.

Con respecto a las funciones del Administrador de Contrato, en el artículo 7, sección 7.1, incisos b y c del Reglamento Interno de Contratación Administrativa del IMAS establece que, entre otras responsabilidades, el Administrador de Contrato debe:

“Coordinar con las instancias y funcionariado que corresponda, para preparar las condiciones necesarias para la contratación del bien o servicio y acreditar los siguientes requisitos:

- a) ...
- b) Definirán las multas que se establecerán en el cartel por defectos en la ejecución del contrato, considerando para ello, aspectos tales como: monto, riesgo, repercusiones de incumplimiento para el servicio que se brinde, posible afectación al interés público, incumplimientos en las especificaciones técnicas, o en la ejecución del servicio.
- c) Definir la cláusula penal que se establecerá en el cartel por entrega anticipada o tardía del bien o servicio, siendo que para ello debe presentar el estudio que fundamente el monto o porcentaje a establecer.” (El subrayado no forma parte del original)

No obstante, esta Auditoría no encontró en el expediente digital, una sección o cláusula que haga referencia a las multas que se establecerán en el cartel por defectos en la ejecución del contrato. Así mismo, no se encontró en el expediente digital, la cláusula penal que se debe establecer en el cartel por entrega anticipada o tardía del bien o servicio.

Siempre en el tema de las funciones del Administrador de Contrato, en el Artículo N° 11 la Directriz GG-2076-10-2017 establece con detalle las funciones relacionadas con la etapa de la ejecución del contrato.

Así las cosas, en el ítem 11.13, la Directriz indica que el Administrador de Contrato debe de *“Exigir a la persona contratista el cumplimiento de las leyes laborales y de seguridad laboral”*. No obstante, éste es muy general por cuanto no especifica el tipo de normas o condiciones básicas que deben ser evaluadas en la situación particular de estudio, por lo tanto, no fue posible verificar.

### **2.3.2. Sistema de Desarrollo Humano**

El contrato de mantenimiento suscrito con la empresa: Imágenes Digitales, LOMOVI proveedor del sistema Desarrollo Humano, fue gestionado a través de la entonces herramienta de compras públicas Merlink (hoy SICOP) y se tramitó mediante el número de procedimiento en SICOP: 2016CD-000018-0005300001, con el nombre Contratación de Servicios de Mantenimiento.

En análisis efectuado, esta Auditoría comprobó que los informes de ejecución contractual que envía el proveedor a la Administradora de Contrato no son enviados a la Proveeduría Institucional para su inclusión en el expediente electrónico de la contratación, así como tampoco son enviados otros documentos relacionados con la contratación, tales como cartas, oficios u otra documentación relevante que deba ser incluida en dicho expediente. Esta situación inobserva lo establecido en el inciso c, Artículo 155 del Reglamento Interno de Contratación Administrativa, 2016, según el siguiente detalle:

“Artículo 155. Funciones del Administrador de Contrato

c. Darle continuidad al expediente electrónico administrativo de la contratación que se trate, en la fase de ejecución y conclusión del contrato, documentando todas las actuaciones de la Administración y del contratista (Informes, prórrogas, cartas, oficios, etc.). Todo lo anterior en el expediente electrónico de la Contratación.” (El subrayado no consta en el original)

De la misma manera, se incumple lo establecido en la Directriz GG-2076-10-2017 - Fiscalización de Contratos Administrativos, en su Artículo 11 el cual corresponde a los requisitos en la etapa de ejecución de contrato:

“11.17 Corresponde al Administrador de Contrato, remitir los respectivos informes de ejecución contractual al Área de Proveeduría Institucional, debidamente firmados electrónicamente así como documentación soporte que se considere necesaria para una adecuada labor de fiscalización.

11.30 Remitir al Área de Proveeduría Institucional la documentación en formato electrónico, con el objetivo de incorporarla al expediente electrónico de la contratación. Se debe hacer referencia al número de contratación asignado (expediente de la contratación administrativa).” (El subrayado no consta en el original)

### **2.3.3. Sistema Puntos de Venta**

El contrato de mantenimiento suscrito con la empresa Logical Data, proveedor del sistema Puntos de Venta, se tramitó mediante el número de expediente físico 2014CD-000028-IMAS 2015LA-000021-0005300001, con el nombre “Soporte técnico del sistema de puntos de Venta (inventario y facturación) de las tiendas libres de impuesto del área de empresas comerciales”. Dicho expediente se encuentra en custodia de la Proveduría Institucional.

Debido a que el contrato en mención fue suscrito en junio de 2014, la normativa relacionada con las funciones del Administrador de Contrato que aplica para evaluación corresponde al Reglamento Interno de Contratación Administrativa del IMAS versión 2007, es decir, no le aplica el Reglamento vigente, el cual tiene como fecha de última actualización el mes de octubre de 2016.

En su artículo 135, el reglamento en mención (versión 2007) establece que una de las funciones del fiscalizador de contrato es la de:

“Artículo 135. Funciones del fiscalizador: Corresponderá al funcionario fiscalizador del contrato, las siguientes funciones:

e. Recomendar a la Gerencia General las medidas o acciones necesarias en el caso de autorizaciones para efectos de: pagos, prórrogas, modificaciones al contrato, recibo de obras, bienes o servicios, ejecución de garantías, cobros de multas.” (El subrayado no forma parte del original)

Así las cosas, esta Auditoría comprobó que, mediante Resolución Administrativa de Modificación Contractual dictada por la Gerencia General, con fecha del 29/08/2017, se designó al funcionario Claudio Chinchilla Castro, Jefe de Logística e Importaciones junto con el MATI. Luis Adolfo González, Jefe del Área de TI como responsables de la fiscalización del contrato con Logical Data.

Adicionalmente, en el folio 0282 del expediente administrativo de dicha contratación, se encontró el oficio API-396-09-2017 con fecha del 06 de setiembre de 2017, mediante el cual los funcionarios Máster Ramón Alvarado, Proveedor Institucional y Lic. Daniel Morales Guzmán, entonces Subgerente de Soporte Administrativo, enviaron la solicitud de modificación contractual relacionada con el cambio de Administrador de contrato, al Lic. Berny Vargas Mejía, Asesor Jurídico del IMAS.

No obstante, esta Auditoría no encontró en el expediente de la contratación administrativa, la respectiva modificación al contrato.

En conferencia final realizada el día 26 de febrero de 2020 en la sala de reuniones de la Auditoría Interna, los señores presentes: Máster Melchor Marcos Hurtado, Administrador

General de Empresas Comerciales y el Sr. Claudio Chinchilla Castro, Jefe de Logística e Importaciones de las Empresas Comerciales, mencionaron que efectivamente el cambio sí se realizó a satisfacción, no obstante, esta Auditoría no tuvo evidencia de que se haya finalizado el proceso de modificación de contrato con el nombramiento del nuevo Administrador de contrato.

Sobre este particular, se detalla que la vigencia del contrato analizado finalizó el 01 de junio de 2018 y, por lo tanto, no procede la recomendación. Por otra parte, el nuevo contrato que la institución suscribió con el proveedor, el cual entró en vigor a partir del 16 de octubre de 2018, se tramitó mediante la herramienta electrónica de compras del estado SICOP, utilizada por el Instituto para todos sus procesos contractuales y la cual solicita como datos requeridos, la designación del Administrador de Contrato. Por lo tanto, el riesgo de que la situación reportada vuelva a ocurrir está administrado mediante la herramienta SICOP al requerir el dato en cuestión.

En otro particular, también resulta importante mencionar que el contrato de mantenimiento del sistema Punto de Ventas, en su Cláusula Quinta, inciso 1.d establece que: *“Deberán realizarse dos visitas a las oficinas de Empresas Comerciales, de 4 horas cada una por parte del consultor para seguimiento del proyecto al mes.”*

Pese a lo anterior, de acuerdo con lo indicado por los funcionarios del Área de Tecnologías de Información encargados de la aplicación Puntos de Venta, Lic. Luis Alejandro Barboza Picado y Lic. José Pablo Arce Barrantes, en sesión del 26 de junio del año en curso, *“según el contrato todos los meses tiene que haber reunión. Sin embargo, durante 2017 solo se hicieron dos reuniones”*, correspondientes a los meses de marzo y agosto; esta información se corroboró mediante las respectivas minutas de reunión aportadas por los funcionarios mencionados.

Mediante consulta realizada vía correo electrónico del 25 de junio de 2018, al Administrador de Contrato, Sr. Claudio Chinchilla Castro sobre la omisión de dichas reuniones, este indicó que *“Soy administrador del contrato desde setiembre del 2017, por lo cual los meses anteriores desconozco.”*

Así las cosas, la situación descrita inobserva lo establecido en la Cláusula Quinta, inciso 1.d, detallada en párrafos anteriores; al mismo tiempo que no se cumplen los objetivos planteados en el contrato por los cuales se consideró necesario establecer dichas reuniones mensuales.

En conferencia final realizada el día 26 de febrero de 2020 en la sala de reuniones de la Auditoría Interna, los señores presentes: Máster Melchor Marcos Hurtado, Administrador General de Empresas Comerciales y el Sr. Claudio Chinchilla Castro, Jefe de Logística e Importaciones de las Empresas Comerciales, hicieron del conocimiento de esta Auditoría que durante el año pasado y lo que ha transcurrido del presente, se han realizado las respectivas reuniones mensuales establecidas en el contrato con el proveedor.

Mediante correo electrónico con fecha 05 de marzo 2020 y en complemento al oficio IMAS-SGGR-AEC N°219-02-2020 con fecha del 26 de febrero de 2020, los funcionarios Marcos Hurtado y Chinchilla Castro remitieron a esta Auditoría, las minutas de reuniones realizadas con el proveedor del sistema de Puntos Venta realizadas durante el 2019 y los meses de enero y febrero 2020. Por lo tanto, no se emiten recomendaciones al respecto.

#### **2.3.4. Sistema Delphos**

El contrato de mantenimiento suscrito con la empresa Deinsa S.A., proveedor del sistema Delphos, fue gestionado a través de la herramienta digital Merlink (hoy SICOP) y se tramitó mediante el número de procedimiento en SICOP: 2016CD-000132-0005300001, con el nombre Contratación de Servicio de Ajustes, Soporte y Actualización del Software DELPHOS.

En análisis efectuado, esta Auditoría comprobó la existencia de varios documentos relevantes relacionados con la contratación en el expediente electrónico. Sin embargo, no se encontraron los informes de ejecución contractual que envía el proveedor al Administrador de Contrato, mismos que deben ser enviados a la Proveeduría Institucional para su inclusión en el expediente electrónico de la contratación, según lo dispuesto en el inciso c, Artículo 155 del Reglamento Interno de Contratación Administrativa, 2016, según el siguiente detalle:

“Artículo 155. Funciones del Administrador de Contrato

c. Darle continuidad al expediente electrónico administrativo de la contratación que se trate, en la fase de ejecución y conclusión del contrato, documentando todas las actuaciones de la Administración y del contratista (Informes, prórrogas, cartas, oficios, etc.). Todo lo anterior en el expediente electrónico de la Contratación.”

De la misma manera, se inobserva lo establecido en la Directriz GG-2076-10-2017 - Fiscalización de Contratos Administrativos, en su Artículo 11 el cual corresponde a los requisitos en la etapa de ejecución de contrato:

“11.17 Corresponde al Administrador de Contrato, remitir los respectivos informes de ejecución contractual al Área de Proveduría Institucional, debidamente firmados electrónicamente así como documentación soporte que se considere necesaria para una adecuada labor de fiscalización.” (Los subrayados no constan en el original)

En conferencia final realizada el día 26 de febrero de 2020 en la sala de reuniones de la Auditoría Interna, las personas funcionarias presentes: Máster Kennet Araya Andrade, Jefe de Planificación Institucional a.i. y la Lcda. Marta Isabel Brenes Bonilla, funcionaria de Planificación Institucional, indicaron a esta Auditoría que sí se enviaron en tiempo los informes de ejecución contractual al Área de Proveduría, no obstante, estos fueron enviados de forma física mediante oficios PI:0254-10-2017 y PI:0296-12-2017.

En el mismo orden de ideas, mediante correo electrónico del 03 de marzo de 2020, la funcionaria Brenes Bonilla remitió a la Proveduría Institucional, los informes trimestrales del 2017 al 2019 del contrato de mantenimiento suscrito con la empresa Deinsa S.A., proveedor del sistema Delphos, que se tramitó mediante el número de procedimiento en SICOP: 2016CD-000132-0005300001, con el nombre Contratación de Servicio de Ajustes, Soporte y Actualización del Software DELPHOS. Por lo tanto, no se emiten recomendaciones al respecto.

#### **2.4. Sobre el contrato de mantenimiento de la aplicación SAP**

Tal como se mencionó anteriormente, el contrato de mantenimiento suscrito con la empresa Price WaterHouse Coopers Consultores S.A., proveedor certificado del sistema SAP, fue gestionado a través de la entonces herramienta digital de gestión de compras públicas Merlink (hoy SICOP) y se tramitó mediante el número de procedimiento en número: 2015LA-000021-0005300001, con el nombre Contratación de Servicio de Soporte Evolutivo Funcional y Técnico del sistema SAP.

En relación con las horas de servicio y el pago de estas, las Condiciones Complementarias del contrato SAP hacen referencia textualmente a lo siguiente:

##### **“5. ESTIMACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

Detalle de los servicios mensualmente.

- a. Se deberán laborar 40 horas mensuales de soporte funcional a un costo por hora de \$55.00 dando un total de \$2,200.00.
- b. Se deberán laborar 15 horas mensuales de soporte técnico en Basis a un costo por hora de \$50.00 dando un total de \$750.00.

- c. Se deberán laborar 15 horas mensuales de soporte técnico en ABAP a un costo por hora de \$45.00 dando un total de \$675.00.
- d. En caso de que en un mes se requieran horas adicionales para cumplir con el desarrollo de una mejora, serán canceladas en una factura aparte, con un valor de \$45 cada hora adicional.

Total mensual del servicio completo = ¢2.000.000.00

Total anual del servicio completo = ¢24 .000.000.00

## 8. CONDICIONES ESPECIALES

8.4 La contratista deberá brindar un soporte de 70 horas al mes, como se detalla a continuación:

- a. 40 horas mensuales de soporte funcional
- b. 15 horas mensuales de soporte técnico en BASIS
- c. 15 horas mensuales de soporte técnico en ABAP
- d. El contrato deberá ser por 12 meses prorrogable hasta 4 años.” (Los subrayados no constan en el original)

Tal y como se puede apreciar, el contrato de mantenimiento especifica que el proveedor deberá laborar 70 horas de servicio para el IMAS; no obstante, es omiso en cuanto a las acciones a implementar, tanto financieras como administrativas, ante el eventual caso de que en un mes determinado no se utilicen en el IMAS las 70 horas que el contrato estipula. La situación expuesta no es acorde con una adecuada gestión de riesgos relacionados con la salvaguarda de los fondos públicos, ya que se potencia el riesgo de que se giren recursos al pago de horas que no fueron utilizadas. Así mismo, no se tiene un criterio objetivo que permita determinar cómo debe proceder la Administración en el caso de que durante un mes no se trabajen las 70 pactadas en el contrato.

Por otra parte, al ser SAP de uno de los sistemas críticos de la institución, resulta necesario contar con el respectivo mantenimiento de la aplicación, pero debe regularse adecuadamente estableciendo condiciones y reglas claras sobre los pasos a seguir, cuando se presenten desviaciones o casos de excepción a la gestión normal del contrato.

En estos términos, resulta oportuno recordar que las Normas de Control Interno (N-2-2009-CP-DFOE) emitidas por la Contraloría General de la República, establecen en su apartado 1.2 que como parte de los objetivos del control interno de cada organización, se deben realizar las acciones pertinentes y atender los requerimientos para la debida operación y fortalecimiento de los distintos componentes funcionales del sistema de control interno, con el fin de proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

### **3. CONCLUSIONES**

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

- 3.1.** En relación con el pago de horas de servicio del contrato de mantenimiento del sistema SAP, es importante que en el contrato se establezcan puntualmente las condiciones que regulen la forma en que se cancelan dichos servicios y que, a su vez, contemplen casos extremos y de excepción. Esto por cuanto es importante saber cómo proceder ante la ocurrencia de situaciones que actualmente no son claras en el contrato, como por ejemplo el consumo de menos horas de las pactadas en el contrato; todo esto en función de la correcta utilización de los recursos institucionales.
- 3.2.** Dado que SITRA se ha convertido en un aliado importante para la toma de decisiones en la institución, resulta necesario analizar los recursos asignados a la atención del mantenimiento de dicho sistema. Esto por cuanto la capacidad de recursos que el área de Tecnologías de Información ha destinado a atender el mantenimiento del sistema, no es suficiente, en contraste con un importante crecimiento en la lista de requerimientos para su mantenimiento y actualización. En virtud de lo anterior, resulta necesario determinar la cantidad de horas que se requieren para darle a la aplicación SITRA, un mantenimiento adecuado y acorde con las necesidades institucionales, así como definir la estrategia de atención que resulta más conveniente para otorgar dicho mantenimiento en función de un análisis costo beneficio que determine si resulta mejor atenderlo con recurso interno o si se contrata su mantenimiento a lo externo.
- 3.3.** En relación con el cumplimiento de la normativa legal y técnica que regula la fiscalización de los contratos, es importante indicar que los procedimientos de fiscalización evaluados resultaron razonablemente satisfactorios, con excepción de los aspectos expuestos en el acápite de Resultados de este informe.

### **4. RECOMENDACIONES**

#### **DISPOSICIONES LEGALES SOBRE RECOMENDACIONES**



Esta Auditoría Interna respetuosamente se permite recordar al Jefe de Tecnologías de Información, a la Jefe del Área de Servicios Generales, al Jefe del Área de Proveeduría Institucional y a los Administradores de Contrato de los sistemas SAP y Desarrollo Humano, que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 36 de la Ley General de Control Interno N° 8292, disponen de diez días hábiles para ordenar la implantación de las recomendaciones, contados a partir de la fecha de recibido de este informe.

Al respecto, se estima conveniente transcribir a continuación, en lo de interés, lo que disponen los artículos 12, inciso c, 36, 38 y 39 de la Ley N° 8292:

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

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

Artículo 38.\_ **Planteamientos de conflictos ante la Contraloría General de la República.** Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en

conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas. / La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

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

#### **AL JEFE DEL AREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

- 4.1. Realizar los estudios necesarios que permitan estimar la cantidad de horas que se requieren para el mantenimiento a la aplicación SITRA, de acuerdo con las necesidades institucionales. Posteriormente, realizar un análisis técnico y de factibilidad, que permita determinar y documentar la conveniencia institucional entre suscribir un contrato de mantenimiento con el proveedor de la aplicación, y/o asignar recursos internos por parte de IMAS, tanto de tiempo como humanos y de conocimiento para atender la aplicación SITRA, bajo un contexto de costo – beneficio. (Ver acápite 2.4)

#### **A LA JEFE DEL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES**

- 4.2. De conformidad con el resultado de la implementación de la recomendación 4.1 y en caso de que se decida no brindar el servicio de mantenimiento a lo interno, iniciar las gestiones de solicitud de contratación del servicio requerido según corresponda. (Ver acápite 2.1)

#### **AL JEFE DEL ÁREA DE PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL**

- 4.3. Efectuar una revisión de la redacción de la cláusula 11.13 de la Directriz GG-2076-10-2017 sobre Fiscalización de Contratos, a la luz de lo dispuesto por la Ley

General de Contratación Administrativa, su reglamento, normativa interna conexas y de conformidad con dicha revisión, someter a aprobación de la Gerencia General, la modificación correspondiente que se estime oportuna sobre el cumplimiento de leyes laborales y de seguridad laboral, de modo que se describa con mayor detalle los medios de verificación de cumplimiento de la normativa legal indicada en la cláusula. (Ver acápite 2.3.1)

#### **AL ADMINISTRADOR DE CONTRATO DEL SISTEMA SAP**

- 4.4.** Acatar lo dispuesto en el inciso c del artículo 155 del Reglamento Interno de Contratación Administrativa del IMAS y en las cláusulas 11.17 y 11.30 de la Directriz GG-2076-10-2017, aportando las debidas justificaciones a las excepciones, según corresponda, tanto para los informes de labores como para la demás documentación relevante relacionada con la contratación. (Ver acápite 2.3.1)
- 4.5.** Realizar un estudio de costo beneficio, con el fin de determinar la cantidad de horas necesarias para cubrir el mantenimiento oportuno y eficiente de la herramienta SAP. (Ver acápite 2.4)
- 4.6.** Incluir en los requerimientos de la nueva contratación de mantenimiento del sistema SAP, condiciones relacionadas con las decisiones financieras y administrativas que se deben implementar ante la posibilidad de que no se utilicen todas las horas de mantenimiento a la aplicación pactadas en el contrato. (Ver acápite 2.4)
- 4.7.** Acatar lo dispuesto en la sección 7.1, artículo 7 de la Directriz GG-2076-10-2017, relacionada con las multas que se establecerán en el cartel por defectos en la ejecución del contrato y con la cláusula penal que se debe establecer en el cartel por entrega anticipada o tardía del bien o servicio. (Ver acápite 2.3.1)
- 4.8.** Acatar lo dispuesto en las funciones del Administrador de Contrato descritas en la sección 11.13, Artículo 11 de la Directriz GG-2076-10-2017, según la modificación que resulte del cumplimiento de la recomendación 4.3 del presente informe, relacionada con la redacción de las cláusulas mencionadas. (Ver acápite 2.3.1)

## **AL ADMINISTRADOR DE CONTRATO DEL SISTEMA DESARROLLO HUMANO**

**4.9.** Acatar lo dispuesto en el inciso c, artículo 155 del Reglamento Interno de Contratación Administrativa del IMAS (2016) y en las cláusulas 11.17 y 11.30 de la Directriz GG-2076-10-2017, relacionadas con el envío de informes de ejecución contractual y demás documentación relevante relacionada con la contratación, a la proveeduría institucional. (Ver acápite 2.3.2)

### **PLAZOS DE RECOMENDACIONES**

Para la implementación de las recomendaciones del informe, fueron acordados con la Administración (titulares subordinados correspondientes) los siguientes plazos y fechas de cumplimiento:

<b>Nº REC.</b>	<b>PLAZO</b>	<b>FECHA CUMPLIM.</b>
4.1	2 meses	31/05/2020
4.2	1 mes	30/06/2020
4.3	1 mes	30/04/2020
4.4	9 meses	31/12/2020
4.5	9 meses	31/12/2020
4.6	9 meses	31/12/2020
4.7	9 meses	31/12/2020
4.8	9 meses	31/12/2020
4.9	4 meses	31/07/2020

**Hecho por**  
**MATl. Sussan Aguirre Orozco**  
**PROFESIONAL EJECUTOR(A)**

**Revisado y aprobado por**  
**MATl. Wady Solano Siles**  
**COORDINADOR DE AUDITORIA DE**  
**GESTION DE TECNOLOGIAS DE**  
**INFORMACION**

AUDITORIA INTERNA  
ATI-001-2017  
Marzo 2020