



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
Auditoria@imas.go.cr



AUD 021-2021

INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO SOBRE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN COBRATORIA

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.....	4
2. RESULTADOS.....	5
2.1. Planificación de proyectos en Tecnologías de Información (TI).....	5
2.1.1. Portafolio de proyectos de Tecnologías de Información (TI).....	5
2.1.2. Planificación del sistema gestión cobratoria (SIAT).....	6
2.2. Dependencia de Tecnologías de Información en la gestión cobratoria del IMAS.....	12
3. CONCLUSIONES.....	17
4. RECOMENDACIONES.....	18
AL GERENTE GENERAL	19
AL JEFE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	20
A LA JEFA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	20
PLAZOS DE RECOMENDACIONES.....	20



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
Auditoria@imas.go.cr



RESUMEN EJECUTIVO

AUD 021-2021

INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO SOBRE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN COBRATORIA

¿Qué examinamos?

La suficiencia y validez de los controles establecidos por el IMAS, así como su implementación y operación del sistema de gestión cobratoria. La auditoría abarcó el período comprendido entre los meses febrero y agosto 2019 para la mayoría de los casos; excepto para el caso de las solicitudes de requerimientos realizadas por los funcionarios del área de Administración Tributaria al área de Tecnologías de Información (TI), cuyo período de evaluación comprendió de mayo 2018 a junio 2019 y se actualizó a noviembre 2021.

¿Por qué es importante?

El examen se realizó con el fin de contribuir al fortalecimiento del proceso gestión cobratoria del IMAS.

¿Qué encontramos?

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

- *Se encontraron aspectos importantes relacionados con el tema de la planeación estratégica de Tecnologías de Información los cuales deben ser abordados mediante la implementación del proyecto en un portafolio de proyectos de TI. Sobre este mismo tema de planeación estratégica, se encontró que el desarrollo del alcance dos y del alcance tres del sistema de gestión cobratoria (SIAT), no obedecen a una planeación estratégica estructurada mediante una cartera o portafolio de proyectos.*
- *Se comprobó que la unidad de Administración Tributaria depende del área de Tecnologías de Información (TI) para la generación de los diferentes reportes que se constituyen en la base del desarrollo de sus funciones. Producto de dicha dependencia, también se origina la inoportunidad de la información ocasionada por la respuesta tardía a la solicitud de la información requerida por los funcionarios de la Administración Tributaria. Aunado a lo anterior, los funcionarios de la Administración Tributaria tienen importantes limitaciones para acceder por ellos mismos la información que requieren.*

¿Qué sigue?



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
Auditoria@imas.go.cr



Con el propósito de atender lo relacionado con la planificación estratégica de los proyectos de TI, se recomendó a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la elaboración y gestión de un portafolio de proyectos de TI.

En el mismo tema de la planificación estratégica pero relacionada específicamente con el sistema SIAT, se recomendó a la jefatura del área de Tecnologías de Información evaluar la situación actual de los requerimientos desarrollados en el sistema SIAT con el fin de que se calendaricen las pruebas que estén pendientes de realizar y se implemente dicho sistema con las funcionalidades que ya fueron desarrolladas y probadas. Así mismo, se le recomendó a dicha jefatura planificar el análisis y desarrollo del tercer alcance del sistema SIAT. A la jefatura de Administración Tributaria se recomendó realizar las pruebas correspondientes a las funcionalidades del segundo alcance del desarrollo del sistema SIAT que ya fueron programadas, pero están pendientes de probar, con el fin de dar de alta los desarrollos y que puedan ser implementados en producción.

Con respecto a la dependencia de TI, se recomendó a la jefatura de Tecnologías de Información identificar y analizar los reportes especiales que los usuarios de la Administración Tributaria requieren de Tecnologías de Información, con el fin de estudiar la viabilidad de que sean diseñados en herramientas de escritorio, rutinas o formularios que permitan a los mismos funcionarios de la Administración Tributaria acceder y generar la información requerida sin tener que depender del recurso de TI para obtener dicha información.



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
Auditoria@imas.go.cr



AUD 021-2021

INFORME DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO SOBRE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN COBRATORIA

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Origen del Estudio

La realización del presente estudio se justifica en una solicitud de la Administración del Instituto y la valoración del riesgo de un sistema de información de reciente implementación.

1.2. Objetivo General

El objetivo del estudio consistió en contribuir al fortalecimiento del proceso gestión cobratoria del IMAS.

1.3. Alcance y Periodo de Estudio

El alcance del estudio consistió en evaluar la suficiencia y validez de los controles establecidos por el IMAS, así como su implementación y operación del sistema de gestión cobratoria, y cubrió el período comprendido entre los meses febrero y agosto 2019, para la mayoría de los casos; excepto para el caso de las solicitudes de requerimientos realizadas por los funcionarios del área de Administración Tributaria al área de Tecnologías de Información, cuyo período de evaluación comprendió inicialmente de mayo del 2018 a junio del 2019. La información consignada fue actualizada al mes de noviembre del año 2021.

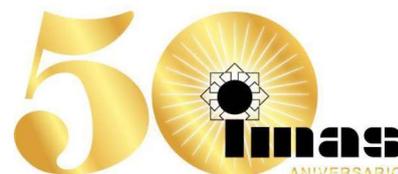
El estudio se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (NGA), las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, el Manual de Procedimientos de la Auditoría Interna del IMAS y sus modificaciones, así como la demás normativa de auditoría de aplicación y aceptación general.

1.4. Comunicación verbal de los resultados

En reunión celebrada el día 15 de diciembre de 2021, se comunicaron los resultados del presente informe, en la cual se efectuaron observaciones que, en lo pertinente, una vez valoradas por esta Auditoría Interna, fueron incorporadas en el presente informe.



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
Auditoria@imas.go.cr



2. RESULTADOS

2.1. Planificación de proyectos en Tecnologías de Información (TI)

El proceso de planificación estratégica de Tecnologías de Información es el mecanismo más utilizado por las instituciones, para conseguir la alineación entre la estrategia global de la institución y la estrategia de las TI.

La planeación estratégica de TI consiste en clarificar y plasmar en un documento de qué manera contribuye TI al logro de los objetivos de la institución, lo cual se logra mediante el proceso de planeación estratégica de TI, cuyo producto entregable es el Plan Estratégico de TI. De acuerdo con el marco de trabajo de control COBIT¹ y con las mejores prácticas a nivel mundial, este proceso de planeación permite: formular el plan estratégico de TI alineado al plan estratégico organizacional para alcanzar los objetivos institucionales, y posteriormente diseñar el portafolio de proyectos y servicios de TI, así como diseñar los planes tácticos y operativos de TI.

Partiendo de este contexto, se exponen los siguientes resultados:

2.1.1. Portafolio de proyectos de Tecnologías de Información (TI).

Si bien esta Auditoría comprobó que la planificación estratégica de TI en la institución se ha ido implementando mediante la documentación y aprobación de documentos tales como el Plan Estratégico de TI y el compendio de Políticas y Procedimientos de TI, no se identificó la existencia de una cartera o portafolio de proyectos de TI, mediante el cual se puedan gestionar dichos proyectos a lo largo de su ciclo de vida, es decir, desde que el producto o servicio es concebido como una idea, como una propuesta y pasando por su estado de operación hasta que el producto o servicio es retirado o dado de alta.

Conforme a la revisión efectuada en los documentos de planificación institucional, tales como el POI 2022 (Plan Operativo Institucional) y el PEI 2019-2022 (Plan Estratégico Institucional), se observó que en ellos se mencionan de manera generalizada los diferentes proyectos que se desarrollarán en Tecnologías de Información, tanto a nivel plurianual (caso del PEI, donde se realiza la programación de 4 años) como a nivel anual (caso del POI, donde se realiza la programación operativa del año siguiente).

Adicionalmente, se observó que en ellos también se incluye un plan de acción general para abordar dichos proyectos, sin embargo, estos documentos no se derivan de una planeación estructurada de los proyectos que en horizonte de planificación se desarrollarían en el tiempo la

¹ Versión 4.1. Proceso PO1 Definir un Plan Estratégico de TI



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
Auditoria@imas.go.cr



cual incluya respuesta a las preguntas ¿qué se va a hacer? y ¿cómo se va a llevar a cabo cada proyecto?, misma que sí se logra con la creación de una cartera o portafolio de proyectos.

Las principales ventajas que resultan de la implementación de una cartera de proyectos consisten en alinear de forma dinámica los proyectos de TI con los objetivos estratégicos, maximizar el retorno de la inversión en TI, visibilidad del proceso de selección y priorización de proyectos, establecer un lenguaje común entre la Dirección Superior, las áreas funcionales y el área de TI para que compartan la misma visión sobre el riesgo y colaboren en el proceso de toma de decisiones, consolidar y reducir el número de proyectos redundantes, redirigir la inversión de TI de proyectos de bajo valor a proyectos de mayor valor, lograr que los responsables de recursos planifiquen su asignación de forma más eficiente, entre otros. Al mismo tiempo, estas ventajas que se obtienen de una implementación exitosa de la cartera de proyectos también reducen considerablemente la exposición a los riesgos asociados. También resulta significativo mencionar que, a nivel mundial, las instituciones reconocen la importancia de gestionar sus proyectos de Tecnología de Información, motivadas por las evidencias de fracasos en las inversiones de Tecnología de Información.

En relación con la situación expuesta, las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, se refieren a la planeación estratégica mediante procesos que logren un balance óptimo entre requerimientos, capacidad presupuestaria y oportunidades tecnológicas, según el siguiente párrafo:

“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.” (El subrayado no forma parte del original)

2.1.2. Planificación del sistema gestión cobratoria (SIAT)

En parte y derivada de la situación expuesta en el apartado anterior, resulta que el desarrollo de la solución para la automatización de la gestión cobratoria en la institución, llamada sistema SIAT (Sistema de Administración Tributaria), no se incluyó en la planeación estratégica del área de TI, sino que tal como lo indicó a esta Auditoría el jefe de Tecnologías de Información, el máster Luis Adolfo González Alguera, se inició su desarrollo como parte de una solución emergente en respuesta a una necesidad específica del área de Administración Tributaria. De acuerdo con lo indicado por Joyce Rubí López, entonces funcionaria de la unidad de Administración Tributaria y por Freddy Ramírez Castro, funcionario del área de Tecnologías de Información, la identificación de dicha necesidad y el inicio del desarrollo de la solución automatizada, datan del año 2016.



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
Auditoria@imas.go.cr



De acuerdo con lo indicado por el funcionario González Alguera, la iniciativa surgió a raíz de la limitación institucional en el tema de licenciamiento del sistema SAP (sistema financiero contable utilizado en la institución) y también surgió como respuesta ante la necesidad que tenían los funcionarios de la unidad de Administración Tributaria de visualizar la información completa de los patronos morosos, debido a que algunos datos relacionados con los patronos morosos no son visibles en la interfaz gráfica del SAP, pero sí existen en las tablas de la base de datos y resultan de importancia para la gestión tributaria; adicionalmente, a nivel de seguridad lógica de la información, estas pantallas están restringidas únicamente para uso de los usuarios que poseen una licencia y que se les ha definido un usuario en la aplicación.

Aunado a lo anterior, el funcionario González Alguera indicó que en aprovechamiento de las horas del contrato de mantenimiento de SAP que estaban quedando disponibles con saldo a favor de la institución, se estimó viable que la empresa proveedora del sistema SAP, PriceWaterhouseCoopers Consultores, S.A, desarrollara la solución utilizando dichas horas y por esta razón, en su inicio no se consideró como un proyecto a incluir en la planeación estratégica, sino como una solución de desarrollo que podía ser implementada en poco tiempo y sin una aparente inversión importante de recursos.

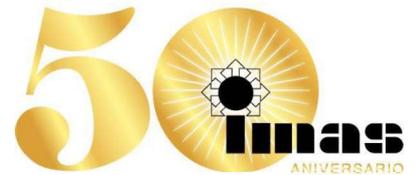
No obstante, el desarrollo de la solución ha abarcado más tiempo del considerado y a pesar del tiempo que ha transcurrido (5 años aproximadamente), aún no se ha podido concluir su desarrollo por diversos factores, tales como limitaciones en el tiempo de los usuarios expertos de IMAS, cambios en el grupo de funcionarios encargados de la implementación del sistema (tanto en Tecnologías de Información como en la Administración Tributaria), inexistencia de documentación que limite el alcance de las fases en cuanto a requerimientos se refiere, necesidades nuevas que se detectan en cada prueba de requerimientos y que se solicita desarrollar, entre otros. Estas situaciones también han implicado la utilización de recursos institucionales que no fueron planificados, en el acompañamiento del desarrollo y realización de pruebas de los diferentes entregables de la solución automatizada.

Con respecto al tema del inicio de desarrollo de la solución automatizada, el funcionario Ramírez Castro indicó que, para el desarrollo de dicha solución se consideró como base el levantamiento de requerimientos planteados por los funcionarios de la unidad de Administración Tributaria, según sus necesidades. Sin embargo, esta Auditoría no obtuvo documentación relacionada con la definición formal de requerimientos para la solución automatizada de la gestión cobratoria del IMAS.

Sobre esta misma línea, el funcionario Ramírez Castro indicó que no recuerda que se haya hecho una minuta o documento formal para este levantamiento de requerimientos, sino que únicamente se digitaron las ideas en un documento y con base en eso se dio inicio al proyecto. Esta Auditoría comprobó que el documento en mención se trata de la recopilación de ideas y propuestas realizadas por la unidad de Administración Tributaria para traducir en alguna



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
Auditoria@imas.go.cr



medida la necesidad identificada; sin embargo, este documento no cuenta con una estructura de levantamiento de requerimientos que incluya datos relevantes como: el alcance real de la solución, flujos de entrada y salida, asignación de prioridades, fechas probables de entrega, responsables, alcance, dependencia de otros requerimientos, entre otros datos relacionados, como parte de la gestión y trazabilidad de requerimientos.

De acuerdo con lo indicado por el máster González Alguera, jefe del Área de Tecnologías de Información, previo al desarrollo de la solución, se establecieron tres fases o entregables, los cuales se describen a continuación:

PRIMER ALCANCE

El primer alcance, consistió en el desarrollo de una interfaz de datos que a través de servicios web, permitiera la disponibilidad de la información relacionada con los patronos morosos y que además pudiera ser consultada por todos los funcionarios de la Administración Tributaria mediante una interfaz gráfica.

Este primer alcance, fue implementado en la unidad de Administración Tributaria y es utilizado en el día a día por los funcionarios de dicha área para realizar las consultas correspondientes. Sobre este alcance no se encontraron situaciones que se deban comunicar a la administración.

SEGUNDO ALCANCE

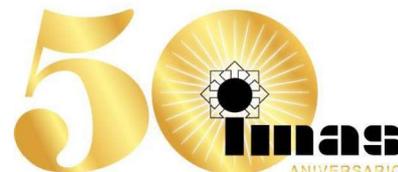
La definición del segundo alcance consistió en la automatización de la gestión cobratoria que realiza la Administración Tributaria, especialmente en lo relacionado con la asignación de casos a los diferentes funcionarios de dicha unidad (llamados gestores en la herramienta), así como con la notificación y el envío de documentos a los patronos morosos durante la gestión del cobro.

En sesión realizada el día 19 de junio del año 2019 con los funcionarios de TI, José Pablo Arce Barrantes y Freddy Ramírez Castro, designados para la atención de asuntos SAP incluyendo el sistema SIAT, indicaron que *“aún no se ha puesto en producción porque se encontraba pendiente el tema de las notificaciones y el tema de la administración de usuarios (seguridad). Sin embargo, la empresa [que desarrolla la solución] ya realizó el desarrollo de ambas funcionalidades y lo que está pendiente es la implementación y las pruebas de los temas mencionados.”*

En consulta realizada a la jefe de la unidad de Administración Tributaria, Maricela Blanco Vado vía correo electrónico con fecha del 24/10/2019, indicó que *“A la fecha todavía se están realizando ajustes a algunas funciones sensibles del proyecto, por lo que actualmente no sería posible implementarlo. Se podría trabajar la parte de distribución de cartera por gestor, No*



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
Auditoria@imas.go.cr



obstante, faltan ajustes para poderla implementar en tu etapa básica. Faltan otros desarrollos según las etapas previamente establecidas. Aportaría un valor agregado muy limitado, ya que la herramienta es muy básica, hasta ahorita en cuanto a la distribución de la cartera de cobro. La herramienta en su primera etapa no es suficiente para la automatización requerida, por lo que se está valorando el costo beneficio de la implementación de las otras etapas o la adquisición de una solución de mercado acorde a la necesidad.”

Sobre este particular, resulta importante mencionar que en el año 2017, específicamente con fecha del 06/04/2017, los funcionarios del IMAS: Joyce Rubí López, entonces funcionaria de la unidad de Administración Tributaria, Leslie Pessoa Quirós, funcionario de la unidad de Administración Tributaria y José Pablo Arce Barrantes, funcionario de Tecnologías de Información, junto con la Sra. Cristina Valverde, representante por parte de la empresa que desarrolló la solución automatizada, PriceWaterHouse Coopers Consultores, S.A, firmaron un documento denominado “Documento de Cierre del Proyecto” el cual, según lo indicado por el funcionario Ramírez Castro, consistió en la finalización del proyecto para ponerlo en producción, pero a pocos días después de su implementación dejó de ser utilizado en la institución porque el envío de correos no funcionaba correctamente. Por lo tanto, el sistema SIAT en lo que respecta a la gestión cobratoria como tal, no se utiliza desde entonces.

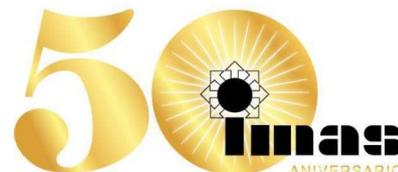
Adicional a lo anteriormente expuesto, y de acuerdo con lo indicado por los funcionarios tanto de Tecnologías de Información como de la unidad de Administración Tributaria, durante el período transcurrido hasta la fecha, los usuarios del sistema fueron identificando de forma gradual, necesidades importantes para ser incluidas en el sistema, que no se visualizaron en el levantamiento de requerimientos inicial y que se han convertido en requerimientos nuevos, los cuales al ser atendidos por la empresa desarrolladora y requerir que sean probados y aprobados por la parte usuaria, han pospuesto la implementación en producción.

Esta Auditoría comprobó que, tal y como se comentó en los párrafos anteriores, el segundo alcance aún no ha sido implementado por diversas causas: errores de sistema en los cambios nuevos que se han solicitado, ajustes a funciones sensibles del proyecto, falta de otros desarrollos según las etapas previamente establecidas, ausencia de documentación formal de requerimientos que defina el alcance de cada entregable, entre otros. Aunado a lo anterior, no se identificó una estrategia que permita establecer un corte funcional en las solicitudes de requerimientos mediante el cual se pueda concretar un alcance meta que incluya la orientación al cierre de fases y al cumplimiento de requerimientos pendientes, y que también permita determinar la apertura de una o más fases con el debido registro de los atributos relacionados con cada requerimiento de proyecto (trazabilidad de cada requerimiento).

En actualización de información realizada con fecha del 19 de noviembre de 2021, se encontró que a inicios del año 2021, la funcionaria Tatiana Rodríguez Martínez se integró al equipo de usuarios líderes de implementación del SIAT por parte del área de Administración



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
Auditoria@imas.go.cr



Tributaria, y el funcionario de Tecnologías de Información Eddy González Rodríguez, se integró al grupo de funcionarios encargados de la implementación del SIAT a nivel técnico.

A partir de esta nueva conformación, los usuarios líderes analizaron la funcionalidad del módulo SIAT y encontraron nuevos requerimientos con los que debía contar la solución automatizada para que pudiera ser implementada en la Administración Tributaria. De esta manera, se plantearon los nuevos requerimientos a la empresa desarrolladora y la solución automatizada comenzó a tratarse como un proyecto, por lo que entonces el proyecto pasó a llamarse SIAT V2 (versión 2).

Esta Auditoría comprobó que para la versión 2 del SIAT, se documentaron los requerimientos y a partir de esa documentación se estableció un cronograma de trabajo, el cual a su vez permite darle seguimiento al avance de desarrollo y atención de cada uno de los requerimientos. En dicho cronograma, se visualiza información importante relacionada con la planificación del proyecto, tales como el estimado de tiempo para la atención de cada requerimiento, la fecha de inicio y fecha de finalización en las cuales se atenderá dicho requerimiento, la asociación entre cada requerimiento, el porcentaje de avance, entre otros. De acuerdo con la información consignada en el cronograma de trabajo, la fecha de entrega del compendio de requerimientos está programada para mediados del mes de diciembre del año en curso; sin embargo, de acuerdo con lo verificado con los funcionarios Tatiana Rodríguez y Eddy González, cada mes se realizan reuniones con la contraparte de la empresa desarrolladora en donde se revisan y se validan en línea los avances que se van desarrollando, y a su vez se aclaran dudas o inquietudes relacionadas con los requerimientos.

Esta Auditoría no encontró documentación relacionada con la calendarización de la fase de pruebas al compendio de requerimientos mencionado, ni con la fecha de implementación en producción del sistema SIAT.

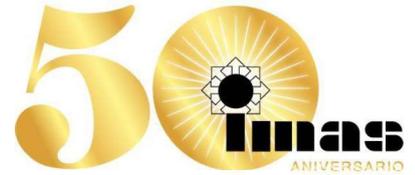
TERCER AVANCE

Con respecto al tercer alcance, de acuerdo con lo indicado por los funcionarios tanto de Tecnologías de Información como de la unidad de Administración Tributaria, el objetivo es que se programen y generen varios reportes e informes dentro del sistema SIAT los cuales complementen el módulo desarrollado en el segundo alcance y permitan una gestión administrativa más expedita a lo interno de la unidad de Administración Tributaria en cuanto a la toma de decisiones y a la visualización de parámetros como rendimiento y resultados.

Sin embargo, este alcance aún no se ha comenzado a desarrollar y resulta importante mencionar que esta Auditoría no encontró documentación relacionada con la planeación estratégica correspondiente a este tercer alcance.



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
Auditoria@imas.go.cr



En este orden de ideas, se puede visualizar que el segundo y tercer avance no están amparados en una planeación estratégica establecida mediante la inclusión del proyecto en un portafolio de proyectos, que permita identificar necesidades de automatización, priorizar la ejecución de proyectos y asignar recursos en función de esa priorización, todo en concordancia con la planificación estratégica en materia de sistemas de información.

De la misma manera, los factores que han impedido la implementación formal del sistema SIAT y por ende la automatización de la función de la gestión cobratoria en el IMAS, han ocurrido como respuesta ante la ausencia de una planificación estratégica a través de la definición del proyecto en un portafolio de proyectos de TI, en virtud de una gestión emergente para solventar la necesidad, que no necesariamente garantiza la disponibilidad de recursos de TI suficientes para desarrollar oportunamente la solución requerida.

Con relación al tema expuesto, las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, se refieren en varios de sus apartados según el siguiente detalle:

“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. Para esa implementación y mantenimiento debe:

- a. Adoptar políticas sobre la justificación, autorización y documentación de solicitudes de implementación o mantenimiento de TI.
- b. Establecer el respaldo claro y explícito para los proyectos de TI tanto del jerarca como de las áreas usuarias.
- c. Garantizar la participación activa de las unidades o áreas usuarias, las cuales deben tener una asignación clara de responsabilidades y aprobar formalmente las implementaciones realizadas.
- e. Analizar alternativas de solución de acuerdo con criterios técnicos, económicos, operativos y jurídicos, y lineamientos previamente establecidos.
- f. Contar con una definición clara, completa y oportuna de los requerimientos, como parte de los cuales debe incorporar aspectos de control, seguridad y auditoría bajo un contexto de costo – beneficio.
- g. Tomar las previsiones correspondientes para garantizar la disponibilidad de los recursos económicos, técnicos y humanos requeridos.
- h. Formular y ejecutar 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.
- i. Promover su independencia de proveedores de hardware, software, instalaciones y servicios.

Capítulo IV Prestación de servicios y mantenimiento

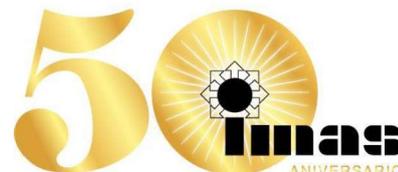
4.1 Definición y administración de acuerdos de servicio

La organización debe tener claridad respecto de los servicios que requiere y sus atributos, 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:



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
Auditoria@imas.go.cr



- 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.

4.2 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:

- a. Establecer y documentar los procedimientos y las responsabilidades asociados con la operación de la plataforma.
- 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.
- e. Controlar la ejecución de los trabajos mediante su programación, supervisión y registro.

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. (El subrayado no forma parte del original)

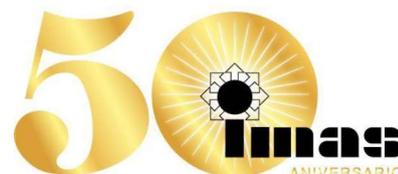
2.2. Dependencia de Tecnologías de Información en la gestión cobratoria del IMAS

De acuerdo con la evaluación realizada, se comprobó que la unidad de Administración Tributaria depende del área de Tecnologías de Información (TI) para la generación de los diferentes reportes que se constituyen en la base del desarrollo de sus funciones. Esos reportes son reportes de clientes: por antigüedad de saldos, por estado (inactivo, activo, incobrable), reportes de instituciones públicas y privadas, auxiliar de cuentas por cobrar completo a partir del cual se pueda generar cualquier otro reporte especial para el diseño de estrategias de gestión y de cobros, reportes de morosidad, entre otros. Cada uno de esos reportes o archivos de información, significa un aporte importante en el insumo de la unidad de Administración Tributaria para poder ejecutar sus procesos internos y a su vez brindar al resto de la institución insumos importantes para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

La dependencia de Tecnologías de Información ocurre debido a varias situaciones, entre ellas: la falta de conocimiento técnico y especializado en TI por parte de los funcionarios de la unidad de Administración Tributaria para extraer la información directamente del sistema



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
Auditoria@imas.go.cr



SAP, así como también la limitación institucional relacionada con el licenciamiento de la herramienta SAP; otra de las situaciones por las que ocurre dicha dependencia es debido a que varios de los reportes indicados requieren de consultas especiales que se deben realizar directamente en la base de datos a través de consultas (queries) versátiles, y por cuestiones de seguridad de la información, el acceso a dicha base de datos está restringido para todos aquellos que no cumplan con los perfiles y las condiciones de seguridad autorizados para dicho acceso. Aunado a lo anterior, los funcionarios de la unidad de Administración Tributaria no cuentan con otro tipo de formularios o herramientas que le permitan hacer las consultas a través de medios seguros, y en concordancia con los principios de la necesidad de saber y el mínimo privilegio, los cuales garantizan que los usuarios solo reciben la información y acceden a los derechos que necesitan para el desempeño de sus obligaciones oficiales. Por las razones expuestas es que los funcionarios de la Administración Tributaria necesariamente deben hacer la solicitud periódica de dichos reportes al área de TI.

Ante la situación explicada en párrafos anteriores, se consultó al funcionario de TI, Freddy Ramírez Castro, sobre la posibilidad de que sean los funcionarios de la unidad de Administración Tributaria quienes generen sus propios reportes, a lo que indicó que efectivamente los funcionarios de la unidad de Administración Tributaria podrían ser quienes generen sus propios reportes, previa configuración y programación de las consultas en los diferentes sistemas o módulos (en el SAP, en el SIAT o en la consulta web), según sea el caso. No obstante, indicó que el diseño y programación de estos lleva un proceso de análisis previo y asignación de recursos como tiempo y capital humano para que puedan ser desarrollados, así como la coordinación en los casos que se requiera con el proveedor para que ellos realicen los reportes.

Otra situación que se desprende de la dependencia de Tecnologías de Información es la inoportunidad del suministro de dicha información, ocasionada por la respuesta tardía a la solicitud de la información requerida. Sobre este particular, la Jefa de la unidad de Administración Tributaria, la Licda. Maricela Blanco Vado indicó a esta Auditoría que, pese a que las solicitudes de información se realizan con suficiente tiempo de anticipación o que son consultas a la base de datos que previamente se hizo del conocimiento de TI de que se requieren periódicamente, en ocasiones el tiempo transcurrido entre la solicitud y la respuesta a dicha solicitud, sobrepasa el tiempo oportuno que tiene la unidad de Administración Tributaria para atender el requerimiento que originó la solicitud de información.

Como complemento a lo anteriormente indicado, esta Auditoría diseñó un cuadro resumen con 12 solicitudes de información realizadas por la unidad de Administración Tributaria al área de Tecnologías de Información, durante el período comprendido entre mayo de 2018 y junio de 2019. En el análisis efectuado se comprobó que el tiempo de respuesta por parte de TI, comprende desde la atención inmediata hasta los 58 días naturales, resultando un promedio de 20 días naturales en el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas. Cabe



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
Auditoria@imas.go.cr



mencionar que, para dos de estas solicitudes, los funcionarios de la unidad de Administración Tributaria no precisaron la fecha de entrega del requerimiento, por lo tanto, no se consideraron en el cálculo del promedio. El detalle de las gestiones realizadas por la unidad de Administración Tributaria durante el período de estudio se puede visualizar en el **Cuadro1** el cual se muestra a continuación:

Q	GESTIÓN	FECHA SOLICITUD	CONDICIÓN DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
1	Solicitud bitácora de conciliación de saldos	25/06/2019	Entregado por TI el 23/07/2019	28 DÍAS NATURALES
2	Solicitud preparación archivo SICERE abril 2019	08/05/2019	Entregado por TI el 08/05/2019	0 DÍAS
3	Solicitud de actualización de información de datos de un cliente en la web	07/05/2019	En Adm. Tributaria no precisan la fecha. Estiman que se resolvió el mismo día	0 DÍAS
4	Solicitud para estrategia cobratoria (Patronos activos e inactivos con montos menores a C\$5.000.00)	28/03/2019	Entregado por TI el 09/05/2019	42 DÍAS NATURALES
5	Solicitud bitácora reportes para gestión	12/03/2019	Entregado por TI el 19/09/2019	58 DÍAS NATURALES
6	Solicitud sobre datos que se requieren para el cálculo de la provisión para incobrables	20/12/2018	Entregado por TI el 07/01/2019	18 DÍAS NATURALES
7	Solicitud de deudores Ley 6443 para conciliar, saldos de instituciones públicas, requerimientos de la Contabilidad Nacional que se solicitan 2 veces al año.	07/11/2018	Entregado por TI el 15/11/2018	8 DÍAS NATURALES
8	Solicitud de archivos para estrategia gestión cobratoria (Patronos activos con montos de C\$10.000.00 en adelante)	18/10/2018	Entregado por TI el 19/11/2018	32 DÍAS NATURALES
9	Solicitud para actualización de datos de clientes para gestión cobratoria	13/09/2018	Re-solicitud de atención el 25/09/2018. En Adm. Tributaria no precisan la fecha de respuesta.	---
10	Solicitud para buscar una cancelación realizada en la CCSS y que no ingresó en el auxiliar.	14/09/2018	Re-solicitud de atención el 25/09/2018. En Adm. Tributaria no precisan la fecha de respuesta.	---
11	Solicitud de información sobre saldos de instituciones públicas del primer semestre 2018.	03/07/2018	Entregado por TI el 09/07/2018	6 DÍAS NATURALES
12	Solicitud para preparar el auxiliar para auditoría externa	22/05/2018	Respuesta el 30/05/2018	8 DÍAS NATURALES

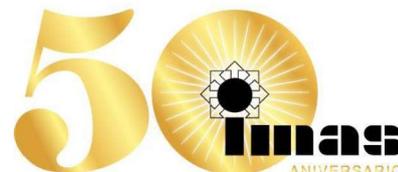
Cuadro1. Tiempos de respuesta a las solicitudes de información de la unidad de Administración Tributaria

Fuente: Creación del profesional de auditoría, con base en documentación aportada por los funcionarios de la unidad de Administración Tributaria.

De acuerdo con lo indicado por la funcionaria Blanco Vado y por otros funcionarios del área de Administración Tributaria, la mayoría de los atrasos por parte de TI en la entrega de información, son ocasionados debido a que el recurso de TI que siempre atiende las solicitudes de la unidad de Administración Tributaria, que en este caso es el funcionario de TI, Freddy Ramírez Castro, también atiende otras dependencias y funciones institucionales de gran demanda e importancia. Adicionalmente, indicaron que, en varias ocasiones que el recurso de TI estuvo ausente en la institución, han tenido que esperar hasta que este se reincorpore y les dé respuesta a las solicitudes requeridas, es decir, dependen en gran manera de la disponibilidad que tenga el recurso de TI mencionado para brindar la información que requieren.



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
Auditoria@imas.go.cr



Dado que el desarrollo para automatizar la gestión cobratoria de la unidad de Administración Tributaria, llamado sistema SIAT, lo realiza la empresa Price Waterhouse Coopers Consultores, S.A., mismo proveedor con quien se suscribió el mantenimiento del sistema financiero contable de la institución (sistema SAP), se consideró oportuno consultar a los funcionarios de Tecnologías de Información José Pablo Arce Barrantes y Freddy Ramírez Castro, quienes son los encargados de atender lo relacionado con dicho proveedor, sobre los recursos de Tecnologías de Información que atienden los requerimientos de los funcionarios de la unidad de Administración Tributaria relacionados con el sistema SIAT y con la gestión cobratoria.

Al respecto, ambos coincidieron en la respuesta al indicar que el funcionario de Tecnologías de Información que atiende todo lo relacionado con las solicitudes y requerimientos de la unidad de Administración Tributaria especialmente en lo que se refiere a los reportes especiales, es el funcionario Ramírez Castro. En el mismo orden de ideas, indicaron a esta Auditoría que efectivamente, ante la ausencia del funcionario Ramírez Castro, es necesario esperar a que este se reintegre porque solamente él es quien conoce la estructura de las consultas, de los queries, de los reportes y de los archivos que el usuario de la unidad de Administración Tributaria solicita.

Sobre este particular, es importante mencionar que el funcionario Ramírez que es el recurso de Tecnologías de Información que atiende los requerimientos y solicitudes realizadas por los funcionarios de la unidad de Administración Tributaria, no atiende de manera exclusiva las necesidades de dicha unidad, sino que también está asignado a otras tareas estratégicas tales como el mantenimiento y gestión de la herramienta financiero contable institucional (SAP), gestión de adquisiciones de Tecnologías de Información, entre otras. Esto fue corroborado con el Jefe de Tecnologías de Información, Luis Adolfo González Alguera.

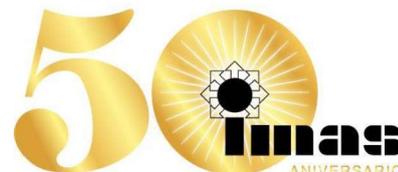
Así las cosas, la ausencia o inoportunidad de la información, potencia el riesgo de que los funcionarios de la unidad de Administración Tributaria no puedan realizar la gestión de cobro a tiempo, misma que se encuentra directamente relacionada con el logro de los objetivos de dicha unidad e impacta directamente en la recaudación de ingresos para el fortalecimiento de la gestión institucional, así mismo, potencia riesgos relacionados con procedimientos engorrosos de cobro y pérdidas de recurso institucional, cuando se esté frente a la prescripción de patronos por falta de estrategias de cobro producidas a tiempo, como consecuencia de la ausencia o inoportunidad de información para generarlas oportunamente.

Al respecto, las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-CO-DFOE) se refieren al tema de la disponibilidad y oportunidad de la información de la siguiente manera:

**“CAPÍTULO IV: NORMAS SOBRE ACTIVIDADES DE CONTROL
4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información**



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
Auditoria@imas.go.cr



El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. 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, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.

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 atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

5.6.2 Oportunidad Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.
(El subrayado no forma parte del original)

Así mismo, referente a los servicios prestados por la función de TI, las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información se refieren en los siguientes términos:

“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, 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:

- Tener una comprensión común sobre: exactitud, oportunidad, confidencialidad, autenticidad, integridad y disponibilidad.
- Contar con una determinación clara y completa de los servicios y sus atributos, y analizar su costo y beneficio.
- Definir con claridad las responsabilidades de las partes y su sujeción a las condiciones establecidas.
- Establecer los procedimientos para la formalización de los acuerdos y la incorporación de cambios en ellos.

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. (El subrayado no forma parte del original)



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
Auditoria@imas.go.cr



Con respecto al tema tratado, las mejores prácticas se enfocan en minimizar la dependencia en un solo individuo que desempeña una función de trabajo crítica. Si bien es cierto, la gestión cobratoria no es una función de trabajo crítica, se trata de la gestión de funciones financieras y administrativas que tienen como objetivo captar recursos económicos para la institución, lo cual al final se constituye en una arteria importante para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Al obviar o retrasar la implementación de ésta sana práctica, se expone a la presencia de riesgos asociados tales como: la dependencia de recursos clave, el impacto de una interrupción mayor de las funciones y los procesos clave de la institución, ineficiencia en el procesamiento de la información, que el proceso (en este caso, la gestión cobratoria) no pueda ser atendido efectivamente en ausencia del recurso que tiene la pericia para atenderla, pérdida de habilidades y recursos críticos del personal clave ante la salida de estos ya sea por retiro, enfermedad u otra causa, entre otros.

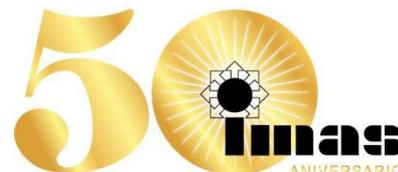
3. CONCLUSIONES

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

- 3.1** Con respecto al tema de la planeación estratégica de Tecnologías de Información (TI), resulta importante implementar una cartera o portafolio de proyectos, el cual sirva para otorgar una seguridad razonable de que los proyectos que se implementan y a los cuales se les destina recursos, corresponden a los que se planearon y que su desarrollo genera una alineación satisfactoria entre la distribución de las inversiones en TI y los objetivos de la institución.
- 3.2** El sistema SIAT es una solución informática que se desarrolló en atención a la necesidad de automatizar la gestión cobratoria de la institución. Para su desarrollo, se definieron 3 alcances de los cuales el primero ya se encuentra implementado y el cual consistió en el desarrollo de una interfaz de datos que a través de servicios web, presentara la información relacionada con los patronos morosos de la base de datos del sistema SAP. El segundo alcance, consistió en la automatización de la gestión cobratoria en sí (asignación de casos, notificaciones, gestión de cobro, entre otros), cuya implementación aún no se ha concretado debido a factores relacionados con la planeación, especialmente en la que se refiere a la fase anterior a la versión 2 del SIAT. Y el tercer alcance, consiste en la programación de reportes que sirvan como insumo para una gestión administrativa más expedita en cuanto a la toma de decisiones y visualización de parámetros como rendimiento y resultados; esta última fase, no ha sido planificada.



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
Auditoria@imas.go.cr



3.3 Dado que la unidad de Administración Tributaria requiere del área de Tecnologías de Información para la generación de los informes y archivos que sirven como base para la realización de sus funciones, se concluye que existe una fuerte dependencia de Tecnologías de Información, la cual potencia riesgos relacionados con atrasos en las gestiones de cobro, procedimientos de cobro engorrosos y pérdida de recurso institucional. Aunado a lo anterior, en el área de Tecnologías de Información, solamente existe un recurso que atiende las solicitudes realizadas por los funcionarios de la unidad de Administración Tributaria, por lo que es importante atender la recomendación de las mejores prácticas las cuales se enfocan en minimizar la dependencia en un solo individuo que desempeña una función de trabajo crítica o especial.

4. RECOMENDACIONES

DISPOSICIONES LEGALES SOBRE RECOMENDACIONES

Esta Auditoría Interna respetuosamente se permite recordar al jefe de Tecnologías de Información y a la jefe de la unidad de Administración Tributaria, 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:

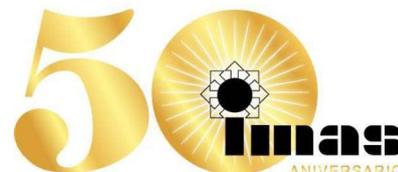
“Artículo 12. **Deberes del jerarca y los titulares subordinados en el sistema de control interno.** En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes: /.../c) Analizar e implementar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que corresponda./...

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



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
Auditoria@imas.go.cr



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.

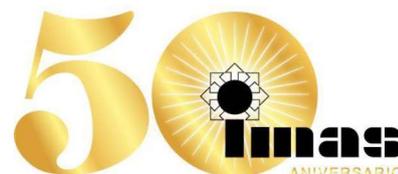
Artículo 38._ Planteamientos de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito 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 GERENTE GENERAL



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
Auditoria@imas.go.cr



- 4.1. Disponer las acciones necesarias para la elaboración y gestión de un portafolio de proyectos de TI. (Ver resultado 2.1.1)

AL JEFE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

- 4.2. Identificar las funcionalidades del segundo alcance que ya fueron desarrolladas pero que se encuentran pendientes de probar, con el fin de establecer un cronograma que conduzca a la implementación final de dicho alcance. (Ver resultado 2.1.2)
- 4.3. Calendarizar la implementación del sistema SIAT en producción, con las funcionalidades que ya fueron desarrolladas y probadas a satisfacción por el usuario final. (Ver resultado 2.1.2)
- 4.4. Planificar el análisis y desarrollo del tercer alcance del sistema SIAT. (Ver resultado 2.1.2)
- 4.5. Identificar y analizar los reportes especiales que los usuarios de la Administración Tributaria requieren de Tecnologías de Información, con el fin de estudiar la viabilidad de que sean diseñados en herramientas de escritorio, rutinas o formularios que permitan a los mismos funcionarios de la Administración Tributaria acceder y generar la información requerida sin tener que depender del recurso de TI para obtener dicha información. (Ver resultado 2.2)

A LA JEFA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

- 4.6. Realizar las pruebas correspondientes a las funcionalidades del segundo alcance del desarrollo del sistema SIAT, que ya fueron programadas en el sistema pero que se encuentran pendientes de probar, con el fin de darlas de alta y que puedan ser implementadas en producción. (Ver resultado 2.1.2)

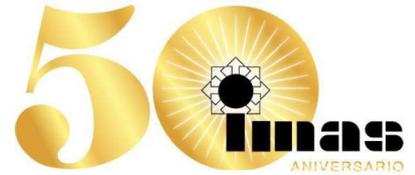
PLAZOS DE RECOMENDACIONES

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

Nº REC.	PLAZO	FECHA CUMPLIM.
4.1	3 meses	31/03/2022
4.2	1 mes	31/01/2022



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
Auditoria@imas.go.cr



Nº REC.	PLAZO	FECHA CUMPLIM.
4.3	1 mes	31/01/2022
4.4	6 meses	30/06/2022
4.5	2 meses	28/02/2022
4.6	3 meses	31/03/2022

SUSAN VALERIA AGUIRRE OROZCO (FIRMA)
Firmado digitalmente por
SUSAN VALERIA AGUIRRE
OROZCO (FIRMA)
Fecha: 2021.12.20
08:52:43 -06'00'

Hecho por
Susan Aguirre Orozco
PROFESIONAL EJECUTOR(A)

WADY BERNY SOLANO SILES (FIRMA)
Firmado digitalmente por
WADY BERNY SOLANO
SILES (FIRMA)
Fecha: 2021.12.20
08:55:53 -06'00'

Revisado y aprobado por
Wady Solano Siles
COORDINADOR DE AUDITORIA
UNIDAD DE GESTIÓN DE
TECNOLOGIAS

AUDITORIA INTERNA
ATI-001-2019
DICIEMBRE, 2021