

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVERSIONES
EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Períodos 2015-2016-2017**

(Informe FINAL de auditoría AI TI 04-2018 de diciembre 2018)

INDICE

	Página
I. INTRODUCCION.....	2
1.1 ORIGEN DEL ESTUDIO	2
1.2 OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE AUDITORÍA.....	2
1.2.1 Objetivo general	2
1.2.2 Objetivos específicos	2
1.3 NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO	2
1.4 LIMITACIONES.....	2
II. NORMATIVA APLICADA	3
III. METODOLOGÍA EMPLEADA.....	3
IV. OBSERVACIONES	3
4.1 Contratación 2015 CD – 000179 – 01	3
4.2 Contrataciones vinculadas al mantenimiento de los sistemas.....	5
V. CONCLUSIONES.....	10
VI. RECOMENDACIONES	10
6.1 Para la Dirección Ejecutiva.....	10
6.2 Al gerente Administrativo Financiero	11
6.3 Al gerente de Tecnologías de Información y Comunicación	11

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVERSIONES
EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Períodos 2015-2016-2017**

(Informe FINAL de auditoría AI TI 04-2018 de diciembre 2018)

Página 2

I. INTRODUCCIÓN

1.1 ORIGEN DEL ESTUDIO

De conformidad con el Plan de Trabajo Anual de 2017-2018, esta Auditoría Interna realizó una *“Evaluación de la gestión de inversiones en Tecnologías de Información y Comunicación - Períodos 2015-2016-2017”*.

1.2 OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE AUDITORÍA

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar si la inversión en recursos informáticos (bienes y servicios), gestionada en el Área de Tecnologías de Información y Comunicación, cumple con el principio de eficiencia y economicidad.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos vigentes, aplicables en materia de contratación administrativa.

Verificar la pertinencia de los costos, plazos y calidad del producto recibido por cada recurso informático (satisfacción del usuario).

1.3 NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO

Contrataciones de recursos de tecnologías de información en 2015, 2016 y 2017.

1.4 LIMITACIONES

No se identificaron limitaciones importantes que impidieran el desarrollo del estudio.

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVERSIONES
EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Períodos 2015-2016-2017**

(Informe FINAL de auditoría AI TI 04-2018 de diciembre 2018)

Página 3

**1.5 COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE RESULTADOS DEL INFORME EN BORRADOR
EN CONFERENCIA CON LA ADMINISTRACIÓN ACTIVA EN NOVIEMBRE 2018**

En documento anexo se observan los comentarios recibidos de la Administración Activa, durante la Conferencia donde se expuso el informe en borrador. Este informe final se ajustó en aquellos aspectos que correspondían.

II. NORMATIVA APLICADA

Para obtener hallazgos que permitieran observaciones, conclusiones y recomendaciones, se consideró la siguiente normativa:

- Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público (R-DC-119-2009).
- Normas de control interno para el Sector Público (R-CO-9-2009)
- Manual de Normas Técnicas para la Gestión y el control de las tecnologías de información (N-2-2007-CO-DFOE).
- Ley (7494) Contratación Administrativa y su reglamento (33411)

III. METODOLOGÍA EMPLEADA

Guía General para Desarrollar Estudios de Auditoría, que se complementó con la elaboración de pruebas de cumplimiento y analíticas para evaluar la Planificación Estratégica.

IV. OBSERVACIONES

4.1 CONTRATACIÓN 2015 CD – 000179 – 01

- A- La Contratación 2015 CD-000179-01 tuvo por objeto adquirir servidores para la infraestructura de la red y licencia de los sistemas operativos, conforme se indicó en la justificación por parte del Gerente de Tecnologías de Información y Comunicación en oficio TI 229-2015 del 15-10-2015 (folio 002):

“... nuestro Departamento requiere de una Infraestructura (Servidores) especializados para el desarrollo de la Red de Telecomunicaciones.” (Subrayado es nuestro)

De la misma forma, en el cartel de licitación, punto 3 (folio 01), referente a las características técnicas, de nuevo se indicó que corresponden a servidores para la red.

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVERSIONES
EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Períodos 2015-2016-2017**

(Informe FINAL de auditoría AI TI 04-2018 de diciembre 2018)

Página 4

Posteriormente, mediante oficio TI-071-2016 del 20 de abril de 2016, se presentó una solicitud de contrato adicional con la siguiente justificación:

“(...) Como asunto pendiente tenemos pendiente la adquisición de un servidor de respaldos de las carpetas de usuarios finales de la institución ...”

Esta ampliación no contempló el mismo objeto de contratación definido en el contrato original. La comparación de los servidores solicitados en la contratación original y el servidor adicional mostraron diferencias importantes:

- Los ofertados inicialmente son de la marca HP y modelo DL380 G8 E5-2640 v3 8SFF LA Svr (ver folio 067) y el ofertado en el contrato adicional es de la marca HP y el modelo DL180 G9 E5-2609 v3 LFF Base WW Svr (ver folio 099). Lo que deriva en características distintas.
- Las especificaciones de dichos equipos son distintos en funcionalidad.

El objeto de la contratación debió ser parte invariable en ambas contrataciones, dado que se justifica para satisfacer una necesidad.

B- Al respecto, el Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa señala lo siguiente:

Artículo 8º- Decisión inicial. La decisión administrativa que da inicio al procedimiento de contratación será emitida por el Jerarca de la Unidad solicitante o por el titular subordinado competente, de conformidad con las disposiciones internas de cada institución.

Esta decisión se adoptará una vez que la unidad usuaria, en coordinación con las respectivas unidades técnica, legal y financiera, según corresponda, haya acreditado, al menos, lo siguiente:

- a) ***Una justificación de la procedencia de la contratación, con indicación expresa de la necesidad a satisfacer, considerando para ello los planes de largo y mediano plazo, el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Anual Operativo, el presupuesto y el Programa de Adquisición Institucional, según corresponda.***

(Subrayados nuestros)

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVERSIONES
EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Períodos 2015-2016-2017**

(Informe FINAL de auditoría AI TI 04-2018 de diciembre 2018)

Página 5

Adicionalmente el Reglamento Interno de Contratación Administrativa del INFOCOOP señala:

Artículo 8º—Requisitos que deberán contener las solicitudes de contratación: Los procesos que demanden contrataciones de bienes, enviarán su requerimiento a la Proveeduría, que contendrá como mínimo los siguientes requisitos:

1.1 Justificación de la procedencia de la contratación, con indicación expresa de la necesidad a satisfacer, considerando para ello los planes de largo y mediano plazo, el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Operativo Institucional, el presupuesto y el Programa de Adquisiciones según corresponda.

(Subrayados no corresponden al original)

SINTESIS DE HALLAZGOS

Se observó que el Área de Tecnologías de Información y Comunicación adquirió un servidor mediante un contrato adicional, que difería de la necesidades y justificaciones iniciales consignadas en el contrato original. Sin embargo, se comprobó que fue una mejora por parte del oferente, el cual no provocó daño al erario público.

(Ver recomendación 6.2.3 y 6.3.1)

4.2 CONTRATACIONES VINCULADAS AL MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS

4.2.1 CONTRATACIONES ANALIZADAS

- 2017CD – 000053 – 01. Contratación de servicios profesionales para el mantenimiento y migración de las aplicaciones web y que brinde soporte de nuevos requerimientos a los sistemas actuales en versión Web.
- 2017CD - 000069-01. Servicios profesionales para brindar soporte al Sistema Integrado de Información Financiera - SIIF.

Ambas contrataciones presentan las siguientes características:

- Se realizaron en el 2017 para sistemas medulares de la organización que están en sistemas Web como Planilla, Evaluación del Desempeño, Órdenes de Compra, y otros sistemas en el SIIF como Presupuesto, Contabilidad, Crédito, entre otros.
- Las contrataciones fueron adjudicadas a la empresa Rossmon S.A.

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVERSIONES
EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Períodos 2015-2016-2017**

(Informe FINAL de auditoría AI TI 04-2018 de diciembre 2018)

Página 6

- Requerían un Director de Proyectos con Certificación PMP o Scrum Manager y con 5 años de experiencia en Administración de Proyectos.
- Se solicitaron por lo menos 5 años de experiencia en el sector gubernamental.

4.2.2 PROCESO DE CONTRATACIÓN

Con base en la revisión de los expedientes de las contrataciones anteriores, se identificaron dos aspectos que no permitieron un adecuado proceso de contratación:

- Contratación 2017CD – 000053 – 01:

Con respecto a la invitación participaron las empresas Rossmon RM, Cnet, MBTCR y Kyronics.

Sin embargo, las empresas Kyronics y MBTCR no cumplían con los requisitos para ofertar. Por su parte, la empresa Cnet no brindaba el servicio ofertado. Por tanto, la única que participó y resultó adjudicada fue la empresa Rossmon.

- Contratación 2017 CD – 000069 – 01:

Se invitó a las empresas Cnet, GSS, Rossmon RM y Kyronics. No obstante, las empresas Cnet y Gss no brindaban el servicio ofertado según lo requerido en el cartel de licitación y la empresa Kyronics no cumplía con los requisitos establecidos en la contratación. Nuevamente, el adjudicado fue la empresa Rossmon.

Tales situaciones tienen su origen en que el Registro de Proveedores se encuentra desactualizado. Esta situación es contraria a lo señalado en la Ley de Contratación Administrativa, en el artículo 46, que cita lo siguiente:

“Registro. En cada proveeduría institucional se llevará un registro de los proveedores interesados en contratar con la administración. Para tales efectos, la administración invitará por lo menos una vez al año, mediante publicación en La Gaceta, a formar parte del registro de proveedores. No obstante, en cualquier momento los proveedores interesados podrán solicitar que se les incorpore al registro.” (Subrayados nuestros)

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVERSIONES
EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Períodos 2015-2016-2017**

(Informe FINAL de auditoría AI TI 04-2018 de diciembre 2018)

Página 7

En concordancia, el Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa establece:

“Artículo 124: Registro de Proveedores.

(...)

El Registro de Proveedores será un registro público, en el que se inscribirán las personas físicas y jurídicas que desean participar en los procesos de contratación administrativa, su conformación y uso será conforme a lo dispuesto en el Reglamento de uso del Sistema.

La información que se consigne en el Registro de Proveedores será utilizada para realizar las invitaciones a los concursos que realice la Administración, y para cualquier otro efecto que defina el Reglamento de uso del Sistema.

A efecto de mantener actualizado y ampliar dicho Registro, la Administración a través de la Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa, invitaría los interesados a integrarlo mediante publicación en el diario oficial La Gaceta y facultativamente en un diario de circulación nacional, al menos una vez al año. (Subrayado propio)

Adicionalmente el Reglamento Interno de Contratación Administrativa del INFOCOOP cita lo siguiente:

Artículo 4. De la Proveeduría

(...) **Artículo 4.3: Además de las competencias indicadas en los artículos 10 y del 219 al 224 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, son funciones de la Proveeduría las siguientes:**

k. Mantener actualizado y debidamente foliado el expediente administrativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 11 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. (Subrayados nuestros)

SINTESIS DEL HALLAZGO

A la fecha del estudio, la última actualización del Registro de Proveedores se observó en el 2017, por lo que debe mantenerse actualizado mientras no se implemente el Sistema MerLink.

(Ver recomendaciones 6.2.1 y 6.2.2)

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVERSIONES
EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Períodos 2015-2016-2017**

(Informe FINAL de auditoría AI TI 04-2018 de diciembre 2018)

Página 8

4.2.3 ACTUALIZACIÓN DE EXPEDIENTES

Se informó que el Director de Proyectos propuesto en una de las ofertas no participó en el proceso de desarrollo del servicio debido a problemas personales que él manifestó. Sin embargo, no se obtuvo evidencia en el expediente de dicha aseveración, ni se identificó a una persona para sustituirlo.

Al respecto, se consultó vía correo electrónico al Gerente del Área de Tecnologías de Información sobre el proceso de fiscalización de ese contrato por parte de esa área, pero no respondió a las consultas.

Además, se observó que el expediente no se actualizó como corresponde.

Al respecto, el Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa dispone lo siguiente:

“Artículo 11. - Expediente.

La decisión inicial dará apertura al expediente electrónico de la contratación que estará disponible en el Sistema Integrado de Compras Públicas.

Cuando exista impedimento para realizar una contratación a través del Sistema Integrado de Compras Públicas, acreditado mediante resolución razonada, se podrá excepcionalmente tramitar un expediente físico, conformado por la proveeduría institucional, la cual tendrá a cargo su custodia, una vez tramitada la decisión inicial. Dicho expediente deberá estar debidamente foliado y contendrá los documentos en el mismo orden en que se presentan por los oferentes o interesados, o según se produzcan por las unidades administrativas internas. Los borradores no podrán formar parte de dicho expediente.

Una vez recibidos los documentos en la proveeduría institucional, ésta deberá incorporarlos al expediente físico dentro del plazo improrrogable de dos días hábiles siguientes a su recibo. Para ello, la Administración, deberá adoptar las medidas necesarias a fin de cumplir la actualización del expediente. Las dependencias internas deberán remitir los estudios dentro de los dos días hábiles siguientes a su emisión.”

(Subrayados no son del original)

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVERSIONES
EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Períodos 2015-2016-2017**

(Informe FINAL de auditoría AI TI 04-2018 de diciembre 2018)

Página 9

Asimismo, el Reglamento Interno de Contratación Administrativa del INFOCOOP en su Artículo 4.3, inciso k, cita:

Artículo 4. De la Proveeduría

(...)

k. Mantener actualizado y debidamente foliado el expediente administrativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 11 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

(Subrayados nuestros)

Y las Normas de Control Interno para el Sector Público consignan lo siguiente:

“4.2 Requisitos de las actividades de control:

(...)

e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.”

(Subrayados propios)

La necesidad de contar con expedientes actualizados tiene por objeto la transparencia, integridad y resguardo de la información, pues los mismos se convierten en documentos de acceso público para los oferentes de bienes y servicios.

SINTESIS DE HALLAZGOS

- Primer hallazgo:

No se observó un Registro de Proveedores actualizado, que permita seleccionar oferentes acordes con los requerimientos de la contratación.

(Ver recomendaciones 6.2.1 y 6.2.2)

- Segundo hallazgo:

Uno de los expedientes de contratación estaba desactualizado, debió haber contenido cada uno de los requerimientos planteados, junto con todos los entregables que debe aportar el proveedor y con los documentos de las modificaciones a las condiciones contractuales.

(Ver recomendaciones 6.3.2 y 6.3.3)

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVERSIONES
EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Períodos 2015-2016-2017**

(Informe FINAL de auditoría AI TI 04-2018 de diciembre 2018)

Página 10

V. CONCLUSIONES

- 5.1 El Área de Tecnologías de Información y Comunicación adquirió, mediante contrato adicional, un servidor con características diferentes al contrato original; con el cual el oferente presenta una mejora con el mismo precio. Durante el estudio se cuestionó esta decisión por falta de evidencia en el expediente, dado que en ningún momento se logró precisar que el recurso adicional era para respaldar las configuraciones del servidor inicial.
- 5.2 Dado que el Área de Proveeduría carece de personal con conocimientos en temas de tecnologías de información y comunicación, no les fue posible valorar aspectos técnicos en la aprobación de contratos iniciales y adicionales. (Artículo 209, Reglamento de Contratación Administrativa). Estos aspectos no fueron explicados en el contrato.
- 5.3 A la fecha de nuestra revisión, se carecía de un Registro de Proveedores actualizado, que permitiera seleccionar los proveedores con todos los requisitos de la contratación.
- 5.4 Se observó un expediente de contratación desactualizado, que no contenía todos los requerimientos planteados como los entregables y las modificaciones a las condiciones contractuales. Esta situación no fue realizada por parte de la unidad fiscalizadora, quien funge como la parte técnica.

VI. RECOMENDACIONES

6.1 PARA LA DIRECCIÓN EJECUTIVA

- 6.1.1 Instruir a los Gerentes según corresponda, la elaboración de un Cronograma con plazos para atender las recomendaciones del presente informe y el nombre de los funcionarios responsables de cada trámite.

Remitir una copia del Cronograma a la Auditoría Interna para efectos del proceso de seguimiento, e informar sobre las acciones que se adoptarán dentro de las dos semanas posteriores a la presentación del informe final de auditoría.

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVERSIONES
EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Períodos 2015-2016-2017**

(Informe FINAL de auditoría AI TI 04-2018 de diciembre 2018)

Página 11

6.2 AL GERENTE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO

- 6.2.1 Instruir al Proveedor para que informe sobre el nivel de avance en la implementación del SICOP. Además, suministrar el listado de los funcionarios capacitados en el uso del SICOP.
- 6.2.2 Gestionar la capacitación mínima o básica que requiere el personal de la Proveeduría, para tramitar requerimientos en materia de tecnologías de información y comunicación, con el fin de analizar y valorar contrataciones en ese campo específico.

6.3 AL GERENTE DEL ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 6.3.1 Instruir para que los expedientes de contrataciones permanezcan actualizados con toda la información que envíen los proveedores de servicios y demás documentos que corresponda.
- 6.3.2 Mantener un respaldo de la información sobre contrataciones tramitadas en el Área de Tecnologías de Información y Comunicación, como mecanismo de contingencia ante una eventualidad.

FINALMENTE, ES IMPORTANTE RECORDAR LAS SIGUIENTES DISPOSICIONES VIGENTES

- a) Artículo 10 de la Ley General de Control Interno: *“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 cumplimiento”.*
 - b) Artículo 18 de la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos: *“El control interno será responsabilidad de la máxima autoridad de cada dependencia. En los procesos donde participen dependencias diferentes, cada una será responsable de los subprocesos o actividades que le correspondan...”*
 - c) Dado el carácter a posteriori de sus revisiones, esta Auditoría Interna se reserva el derecho de una evaluación posterior.
-

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVERSIONES
EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Períodos 2015-2016-2017**

(Informe FINAL de auditoría AI TI 04-2018 de diciembre 2018)

Página 12

Auditor asignado al estudio:

Revisado:

LIC. RANDALL ARTAVIA DELGADO
AUDITOR DE SISTEMAS

LIC. ALEJANDRO ORTEGA CALDERÓN
AUDITOR SUPERVISOR

Revisado y aprobado:

LIC. WOLFANG MOLINA ACUÑA
**AUDITOR ASISTENTE
AUDITOR INTERNO POR RECARGO**

RAD/AOC/WMA/JCV