



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

AD-AFINPE-0113-2024

9 de octubre de 2024

Licenciada
Maria de los Angeles Gutierrez Brenes, gerente a.i.,
GERENCIA GENERAL-1100

Licenciado
Héctor Rubén Arias Mora, director
DIRECCIÓN PLAN DE INNOVACIÓN-1184

Estimada (o) señora (r):

ASUNTO: Oficio de Advertencia sobre ejecución y pago de actualización, soporte y mantenimiento de licencias tramitado en la modificación contractual N. 2 del contrato 2020-09.

La Auditoría Interna en cumplimiento de sus labores de fiscalización, asesoría y prevención, y las competencias establecidas en el artículo 22 inciso d) de la Ley General de Control Interno 8292, así como las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, procede a efectuar las siguientes observaciones relacionadas con la implementación del “Plan de Innovación para la mejora de la gestión financiera-administrativa basado en soluciones tecnológicas”.

1. Antecedentes

Durante la ejecución contractual de la Licitación Pública 2018LN-000008-5101, y mediante oficio GF-PIMG-0821-2022 de 10 de junio 2022 dirigido a la empresa GBM de Costa Rica S.A, la Dirección del Plan Innovación solicitó la anuencia para la aplicación del artículo 208 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, mediante la modificación del contrato N° 2020-09, a fin de obtener el servicio de “Actualización, soporte y mantenimiento de las licencias” detallado en el anexo # 1 del presente oficio. La empresa GBM de Costa Rica S.A. mediante oficio UL-2022-0376 de fecha 21 de junio 2022, indicó la anuencia para llevar la modificación del contrato. (ver folios 3730-3731 del expediente de ejecución contractual).

Es importante señalar que, de los 46 entregables detallados en la licitación, los correspondientes a licencias son: **E-5** “Licencias para desarrollo, pruebas, capacitación y Quick Wins”, **E-20** “Licencias de producción” y el **E-32** “Licencias para desarrollo fase 2”, por la suma total de \$5.250.000,00.

Mediante oficio GF-2250-2022 del 22 de noviembre de 2022, la Gerencia Financiera presentó ante la Contraloría General de la República la solicitud de autorización para la modificación unilateral del contrato, bajo los supuestos del artículo 208 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, dado que no se cumplía con el siguiente inciso:

“...d. Que se trate de causas impredecibles al momento de iniciar el procedimiento, sea que la entidad no pudo conocerlas pese a haber adoptado las medidas técnicas y de planificación mínimas cuando definió el objeto...”. (ver folios 4884-4899 del expediente de ejecución contractual).

Mediante oficio N° 00536 (DCA-0047) de fecha 23 de enero 2023, la Contraloría General de la Republica resuelve otorgar la autorización a la Caja Costarricense de Seguro Social para modificar el contrato 2020-09, sujeta al cumplimiento entre otras de las siguientes condiciones (ver folios 5128-5138 del expediente de ejecución contractual):

“(..)



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

1. Se otorga autorización a la Caja Costarricense de Seguro Social para modificar el contrato 2020-09, cuyo objeto es la contratación de servicios para la adquisición e implementación de una solución integral tipo ERP de clase mundial, suscrito con el Consorcio Integral ERP CCSS y GBM de Costa Rica S.A., producto de la Licitación Pública 2018LN-000008-5101, de acuerdo con el artículo 208 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, por un monto de \$2,110,500.00. (...)

7. Las partes deberán suscribir una adenda al contrato, por medio de la cual se establezca la modificación aquí autorizada. La Administración deberá verificar que el contrato se encuentre vigente al momento de suscribir la adenda correspondiente. Dicha adenda deberá contar con el refrendo interno según lo dispuesto en el artículo 17 del Reglamento sobre el Refrendo de las Contrataciones de la Administración Pública. (...)

Según lo expuesto, transcurren más de 540 días después de la autorización de la Contraloría General de la República para que la Administración en trámites administrativos y de toma de decisiones solicitara a la Dirección Jurídica el refrendo interno de la Adenda N.2 del Contrato 2020-09, Licitación pública N°2018LN-000008-5101, mediante oficio GG-PIMG-0999-2024 del 02 de julio del 2024, suscrito por el Msc. Héctor Arias Mora, Director Dirección Plan de Innovación, dirigido al Lic. Gilberth Alfaro Morales, director de la Dirección Jurídica, firmada por la Mba. Vilma Campos Gómez, gerente, Gerencia General por parte de la Caja Costarricense Seguro Social, así como la contraparte de la empresa el Lic. Alberto Quirós Gutiérrez Representante Legal y D. Manuel María García del Valle Carlos-Roca Apoderado de la empresa INETUM COSTA RICA S.A. y Eduardo Blanco Gonzalez, Apoderado Generalísimo GBM de Costa Rica S.A.

Mediante oficio GA- DJ-5537-2024, del 16 de agosto de 2024, suscrito por el Lic. Minor Alexander Rubí Montero abogado de la Dirección Jurídica otorga Refrendo Interno de conformidad con artículos 4 y 18 del Reglamento sobre el Refrendo de las Contrataciones de la Administración Pública, a la adenda 2 del Contrato 2020-09, además agrega:

“No obstante, lo anterior, considera esta Dirección Jurídica que los plazos para gestionar esta adenda han sido muy extensos por parte de la Gerencia tramitante, esto por cuando el permiso de la Contraloría fue conferido desde el 23 de enero del 2023 y la adenda fue suscrita un año posterior por tal razón, queda entera responsabilidad de la unidad tramitante; los plazos anteriormente señalados, el cumplimiento de los supuestos del artículo 208 del Reglamento y 12 de a la Ley de Contratación Administrativa, las condiciones impuestas por la Contraloría al momento de avalar la excepción.”

La notificación de formalidad de la Adenda N.2 al Contrato 2020-09, Licitación Pública No 2018LN-000008-5101 “Adquisición e Implementación de una solución integral tipo ERP de clase mundial para la CCSS”, se realizó mediante oficio GG-PIMG-1207-2024, del 20 de agosto de 2024, suscrito por el M.Sc. Héctor Rubén Arias Mora, Director Plan de Innovación, detallando en lo que nos interesa:

“(…)

Cláusula Segunda – Sobre el nuevo entregable del contrato: Al contrato N° 2020-09 se adiciona un entregable por concepto del servicio de “Actualización, soporte y mantenimiento de las licencias”, establecido de la siguiente manera:

Entregable N°	Monto estimado	%	Contratista Responsable
47-Actualización, soporte y mantenimiento de las licencias	\$955,500.00	6.15	GBM de Costa Rica S.A.

Cláusula Cuarta – Forma de Pago: Los pagos se realizarán de forma anual y para lo cual GBM de Costa Rica S.A. deberá presentar solicitud de pago a partir del mes de noviembre de cada año, con finalidad de que para el siguiente año se cuente con el servicio contratado. El monto anual por pagar corresponderá al 22% del valor de licencias que la administración haya solicitado entregar, que haya solicitado activar y que no se encuentren dentro del primer periodo en el que se les brinde el servicio “Actualización, soporte y mantenimiento de las licencias”, ya que éste según lo ofertado en el proceso

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

de formalización contractual, el costo es asumido por GBM de Costa Rica S.A. (ver folios 3181-3182 del expediente de formalización contractual) (...)"

En el cuadro N. 1 se evidencia las licencias recibidas mediante el entregable E-5 "Licencias para desarrollo, pruebas, capacitación y Quick Wins", las cuales fueron aceptadas el 14 de enero 2021, mediante oficio GF- PIMG-0029- 2021 suscrito por la Licda. Marcela Quesada Fallas, directora, Dirección Plan de Innovación, en ese momento:

Cuadro N.1
Licencias Recibidas E-5
Licitación Pública 2018LN-000008-5101

E5 Licencias para desarrollo	Pago \$	Tipo Cambio
		\$1,837,500.00
	ENTREGA	Costo
S/4 Enterprise Management Professional use	350	\$403,213.17
S/4 Enterprise Management for funtional use	2000	\$789,972.24
S/4 Enterprise Management Productivity use	2823	\$297,335.53
SAP S/4HANA Developer access	20	\$39,498.43
SAP S/4HANA fin, cash mgmt (51-100)	68	\$223,824.45
SAP PPM for SAP S/4HANA standard	1	\$329.15
SAP PPM for SAP S/4HANA professional	1	\$987.46
SAP S4 hana Digital Access up to 1M	1	\$82,288.40
Total	5264	\$1,837,448.83

Fuente: Dirección Plan de Innovación, correo electrónico del 03/10/2024.

Cabe señalar que, el 23 de abril 2021, la empresa GBM envía a la Dirección del Plan de Innovación el oficio UL-2021-0219, en el cual se señala las licencias entregadas mediante el E-5 "Licencias para desarrollo, pruebas, capacitación y Quick Wins", de ellas 371 activas y 4 893 no activas, indicando lo siguiente:

"Para dichas licencias el mantenimiento y soporte anual se va a activar cuando la CCSS solicite la instalación de estas licencias. Durante el período que las licencias no sean activadas o solicitadas por la CCSS, la CCSS no incurre en ningún gasto adicional relacionado al mantenimiento anual de estas licencias, una vez se activen las licencias la CCSS tiene un año incluido de mantenimiento y soporte de estas licencias, en caso de tener algún costo adicional GBM asume dicho costo."

Anudado a lo anterior, el año de garantía de actualización, soporte y mantenimiento de este entregable E-5 "Licencias para desarrollo, pruebas, capacitación y Quick Wins", sería de la siguiente manera:

Cuadro N.2
Licencias Activadas E-5
Licitación Pública 2018LN-000008-5101

Licencias del E-5 Activadas 14 de enero 2021		Licencias del E-5 sin fecha de Activación	
Cantidad	371	Cantidad	4.893
Vencimiento 1 año gracia.	14 enero 2022	Vencimiento 1 año gracia.	N/I

Fuente: Empresa GBM oficio UL-2021-0219 del 23/04/2021



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Esta Auditoría, con el fin de conocer el detalle de la fecha de activación de las 4 893 licencias (como se visualiza en el cuadro N. 2) solicitó esta información el 04 de octubre 2024, mediante correo electrónico a la Licda. María Elena Matamoros Jiménez, jefe Subárea Administración de Recursos y Proveedores, Plan de Innovación, siendo que, al 08 de octubre 2024, no se obtuvo respuesta, por tanto, no se tiene evidencia de la documentación que acredite la activación de las 4 893 licencias, desconociendo la fecha de vencimiento del año de gracia.

En el siguiente cuadro se evidencia, que las licenciadas recibidas mediante el entregable E-20 "Licencias de producción" fueron aceptadas el 04 de junio 2024, mediante oficio GG-PIMG-0776-2024 suscrito por el Lic. Héctor Rubén Arias Mora, Director Plan de Innovación, sin embargo como se señaló en el párrafo anterior, a la fecha de emisión de la presente advertencia, no se tiene evidencia de la activación de estas licencias para determinar el año de gracia. A continuación, se detalla la cantidad de licencias recibidas mediante el E-20:

Cuadro N.3
Licencias Recibidas E-20
Licitación Pública 2018LN-000008-5101

E20 Licencias para Producción	Pago \$	Tipo Cambio
	\$1,837,500.00	526.12
	ENTREGA	Costo
S/4 Enterprise Management Professional use	1000	\$1,152,037.62
S/4 Enterprise Management for functional use	1731	\$683,720.98
S/4 Enterprise Management Productivity use	16	\$1,685.22
Total	2747	\$1,837,443.81

Fuente: Dirección Plan de Innovación, correo electrónico del 03/10/2024.

Aunado a lo anterior, se encuentra pendiente de entrega las licencias el E-32 "Licencias para desarrollo fase 2", que a continuación se detalla:

Cuadro N.4
Licencias Pendientes de Entrega E-32
Licitación Pública 2018LN-000008-5101

E32 Licencias para Producción	Cantidad	Precio
S/4 Enterprise Management Professional use	330	\$140,511,724.32
S/4 Enterprise Management for functional use	2769	\$1,564,014,695.87
S/4 Enterprise Management Productivity use	961	\$84,618,552.64
Total	4060	\$1,789,144,972.83

Fuente: Dirección Plan de Innovación, correo electrónico del 03/10/2024.

2. Licencias, Soporte y Mantenimiento

Se evidenciaron debilidades relacionadas con la Adenda N.2 del contrato 2020-09, en virtud de que se ejecutó el entregable E-47 "Actualización Soporte y Mantenimiento de Licencias", sin la formalización de la adenda antes indicada, así como, la gestión del trámite de pago sin las actas de recepción de este objeto modificado. Además, se determinó la ausencia de controles donde la Administración haya solicitado entregar y activar en el SAP-ERP estas licencias, con el fin de poder efectuar el pago del 22% del valor de licencias activas y que no se encuentren



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

dentro del primer año (periodo de gracia), dado que según lo ofertado debe ser asumido por GBM de Costa Rica S.A.

2.1. Actas de recepción del entregable E-47 “Actualización Soporte y Mantenimiento de Licencias”

Se evidenció que la solicitud de pago correspondientes a las facturas 38844, 38845 y 38846 del 29 de agosto 2024 a nombre GBM DE COSTA RICA S.A., fueron tramitadas ante el Área Tesorería General el 26 de setiembre 2024, sin el acta de recepción correspondiente al entregable E-47 “Actualización Soporte y Mantenimiento de Licencias”, según lo establece la Ley General de Contratación Pública, y donde conste el servicio recibido a satisfacción y la cantidad de licencias que se les brindó el soporte y mantenimiento.

Dado que previo al pago de un bien o un servicio, se tiene que garantizar que conste la documentación donde la administración está dando por recibido ese servicio y se detalle qué le estamos pagando al contratista.

2.2. Trámite de pago para el E-47 “Actualización, Soporte y Mantenimiento de Licencias”

Se determinó que la ejecución del entregable E-47 “Actualización Soporte y Mantenimiento de Licencias” pudo haberse efectuado con términos distintos a los contratados formalmente, por cuanto:

- La empresa GBM brindó el servicio por concepto de actualización soporte y mantenimiento de licencias en los años 2022, 2023 y 2024, sin estar incluido en el contrato 2020-09 el entregable E-47 “Actualización Soporte y Mantenimiento de Licencias”. Si bien es cierto, la Administración realizó la Adenda N.2, quedó en firme hasta agosto 2024, por tanto, el contratista ejecutó el entregable sin todavía haberse modificado el contrato original.
- No obstante, se evidenció que se gestionó ante el Área Tesorería General el trámite de pago el 26 de setiembre 2024, por el servicio recibido en los años 2022, 2023 y 2024, siendo que el total de las facturas son por \$955,796.73 y la adenda # 2 se realizó por \$955,500.00. Según se muestra a continuación:

Cuadro N.5
Facturas Enviadas a Trámite de Pago
E-47 “Actualización Soporte y Mantenimiento de Licencias”

Facturas N.	Fecha Facturas	Fecha en que se envió a Tesorería para trámite de pago	Periodo por cancelar	Monto por Cancelar
38844	29/8/2024	26/9/2024	2022	\$147,296.73
38845			2023	\$404,250.00
38846			2024	\$404,250.00
Monto Total facturas				\$955,796.73
Monto Adenda # 2				\$955,500.00
Diferencia				\$296.73

Fuente: Elaboración propia datos Dirección Plan de Innovación.

2.3. Activación soporte y mantenimiento de las licencias

Se determinó que el listado de Licencias en Producción (activas) al 30 de setiembre 2024, corresponde a un total de 533 usuarios, según la información aportada por la colaboradora de la Dirección Plan de Innovación la Ing. Verónica Mora Flores, coordinadora del proyecto P1.14, por tanto, llama la atención de este Órgano de Fiscalización que no logra constatar la cantidad de licencias activas del año 2022, 2023 y 2024 y por ende la cantidad de soporte y mantenimiento que se debe cancelar.



Imagen # 1
Extracto listado excel “Licencias en Producción”
Al 30 de setiembre 2024

Usuarios	Apellido	Nombre	Tipo usuario contractual	Tipo de usuario técnico	Válido de	ESTADO
108820702	DELGADO SANCHEZ	ELBERTH	S/4HANA EM: Uso profesional	USUARIO	31/05/2022	CREADO EN PRODUCCIÓN
112980833	Mora Vargas	Cristhian	S/4HANA EM: Uso profesional	USUARIO	01/05/2023	CREADO EN PRODUCCIÓN
112190624	Brenes Corrales	José Rodolfo	S/4HANA EM: Uso profesional	DESARROLLC	06/01/2024	CREADO EN PRODUCCIÓN

Fuente: Dirección Plan de Innovación

2.4. Controles internos del soporte y mantenimiento de las licencias

No se constató mediante los documentos remitidos por la Dirección Plan de Innovación a esta Auditoría hasta el 08 de octubre 2024, la existencia de un control para el vencimiento de las licencias activadas en el SAP-ERP donde se detalle las fechas de activación, de inicio y finalización del período de gracia (1 año), así como la fecha correspondiente para emitir el pago.

La Ley General de Contratación Pública establece:

“Artículo 103- Contratación irregular

El contrato se tendrá como irregular cuando en su trámite no se haya seguido el procedimiento correspondiente, se haya aplicado de manera ilegítima alguna de las excepciones o se hubiera infringido el régimen de prohibiciones de la presente ley.

Se impone como obligación del contratista verificar todo lo anterior. En virtud de esta obligación, para fundamentar sus gestiones resarcitorias, el contratista no podrá alegar desconocimiento de la normativa aplicable.

En caso de contratos irregulares no podrá ser reconocido pago al contratista. En supuestos en los cuales se hubiera ejecutado parcial o totalmente la prestación a entera satisfacción podrá reconocerse al contratista una indemnización, de manera que se descontará la utilidad prevista de la operación y en caso de que ésta no pudiera ser precisada, se rebajará el diez por ciento del monto cotizado en la oferta respectiva. Asimismo, la resolución de pago ordenará la investigación para determinar si procede dar inicio a un procedimiento administrativo sancionatorio y/o resarcitorio en contra del contratista y de un procedimiento administrativo en contra de los funcionarios que recomendaron o adjudicaron la contratación irregular, conforme a lo previsto en el artículo 125 de esta ley.”

“Artículo 109. “Recepción de bienes y servicios. En contratos de bienes y servicios deberá mediar un acta de recepción del objeto contractual, conforme a los parámetros de calidad establecidos en la decisión inicial y en el pliego de condiciones. Según el objeto de que se trate, la Administración podrá disponer de una recepción provisional y de una definitiva, conforme a lo que se disponga en el reglamento de esta ley [...]”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen:

“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”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

Por medio de la plataforma Teams Institucional, el 01 de octubre de 2024, se efectuó entrevista con la Licda. Maria Elena Matamoros Jiménez, jefe Subárea Administración de Recursos y Proveedores, Dirección Plan de Innovación sobre el trámite administrativo del soporte y mantenimiento de las licencias, esto fue lo indicado:

(...)

Entonces, cuál era la cantidad de licencias que teníamos y todo eso, los gastos por cada una de las licencias este que se tiene, obviamente había un atraso en el pago, pero no era porque no queríamos pagarlo, sino por la [sic] atraso que teníamos, por la modificación ya se gestionó y con eso nos cubre todo eso digamos, aun así, el proveedor nos brindó el servicio hasta que nosotros pudiéramos finalizar la modificación, entonces en ningún momento dejamos de recibir ese soporte, siempre estuvieron actualizadas con el mantenimiento y demás y nada más lo que estaba pendiente era la modificación, es decir, como el pago, pero estábamos recibiendo en sí toda la ayuda por parte del proveedor para mantener las licencias actualizadas entonces, en ningún momento se dejaron ahí, a la libre de que no tuvieron el soporte ni nada, si no, ellos, siempre estuvieron constantes en dar ese soporte.

En el pliego de condiciones que se estableció para la compra y se indicó que nosotros en enero de cada año tiene que estar pago el tracto de licencias, se me haya vencido o no entonces, por ejemplo, si a mí se me vencen en diciembre del 2025, yo tengo que tener el pago ya en enero del 2025 tengo que tener pago, eso, aunque se me vence en diciembre, sí en el cartel lo establecieron así entonces, nosotros para el otro año, las licencias que ya se nos vence, ya no tenemos contrato para ese mantenimiento nosotros para enero 2025 tenemos que estar pagando sí o sí ese mantenimiento, aunque a mí se me vaya a vencer en diciembre.

Nosotros ahorita estamos en ejecutando, bueno, elaborando en sí para salir ya con la compra de soporte y mantenimiento de licencias esa está en trámite, puedo decirles, porque yo gestioné las facturas del pago antes de la tesorería que se tramitó, hace que 15 días se remitieron las facturas porque cuando nos dieron el refrendo ya se le comunicó al proveedor.

Nosotros pagamos lo que son, creo que empezó 2022, 2023 y 2024, estamos pagando 3 años, que tenemos atrasados, por lo mismo que por la entrada de la modificación ellos nos siguieron brindando soporte, aunque no les hayamos pagado, entonces ahorita con la modificación se solventó, fue como ya todos los años que les debíamos, del tracto de las licencias y ya para el otro año es donde estamos trabajando nosotros con el contrato van a poder solventar esa necesidad. (...)

CONSIDERACIONES FINALES

- 1- Producto del análisis efectuado, se determina la ausencia de las actas de recepción para el trámite de pago a nombre GBM DE COSTA RICA S.A que permita comprobar que el servicio del entregable E-47 "Actualización, soporte y mantenimiento de las licencias", fue recibido a satisfacción según lo establecido en el artículo 109 de la Ley de Contratación Pública.
- 2- La Adenda N.2 al contrato 2020-09 de la Licitación Pública No 2018LN-000008-5101 "Adquisición e Implementación de una solución integral tipo ERP de clase mundial para la CCSS", fue gestionada desde el año 2022 con el fin de adicionar el entregable E-47 "Actualización, soporte y mantenimiento de las licencias", sin embargo, fue refrendada por la Dirección Jurídica hasta agosto 2024, elemento que le da eficacia, habiendo transcurrido 577 días naturales desde la aprobación del trámite de la adenda por la Contraloría General de la República en enero 2023.

Debido a lo anterior, esta Auditoría, no observa que para los años 2022, 2023 y parte del 2024, la Caja dispusiera del fundamento jurídico necesario para requerir y recibir esos servicios, aspecto que debe ser revisado por la administración activa con la asesoría legal correspondiente, considerando que el proveedor ha puesto a cobro tres facturas por los servicios brindados, así como lo establecido en el artículo 103 de la Ley de Contratación Pública antes citado, lo anterior con el propósito de garantizar el apego de la gestión administrativa al ordenamiento jurídico.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

- 3- Aunado a lo anterior, se determinó que las facturas 38844, 38845 y 38846 a nombre GBM DE COSTA RICA S.A. que se encuentran para trámite de pago en el Área Tesorería General, por concepto del E47 en los años 2022, 2023 y 2024 suman un total de \$955,796.73 con una diferencia de \$296.73 del rubro aprobado en la Adenda # 2. Es importante recalcar, que el monto de la Adenda fue por el orden de \$955,500.00, siendo que la Administración no podrá exceder este monto, ni podrá realizar el pago de este tipo de servicios posterior al 31 de julio del 2025, fecha en que finaliza la relación contractual.
- 4- Se evidenció que existen únicamente 533 usuarios de licencias en producción, por tanto, llama la atención de este Órgano de Control y Fiscalización que no se logró verificar la disponibilidad de la información necesaria sobre el vencimiento de las licencias activadas en el SAP-ERP, fechas de activación y los períodos de inicio y finalización del año de gracia para los períodos 2022, 2023 y 2024, datos necesarios para cancelar el monto por concepto de soporte y mantenimiento. Aunado a lo anterior y según lo establecido por las Normas de Control Interno para el Sector Público, estos controles fortalecen la gestión del proyecto por parte de la Dirección del Plan de Innovación.

En este orden de ideas, la modificación a un contrato en curso de ejecución es viable desde el punto de vista legal, sin embargo, la empresa GBM de Costa Rica S.A. brindó los servicios por concepto de “*Actualización, soporte y mantenimiento de las licencias*” desde el año 2022 hasta julio 2024 sin mediar un contrato adicional debidamente formalizado. Aunado a lo anterior, la Dirección Plan de Innovación no cuenta con los controles internos para determinar la cantidad de licencias activas, período de gracia, inicio de soporte y mantenimiento, fecha del servicio, entre otros, así como, las respectivas actas de recepción para el entregable E-47 requeridas para el trámite de pago, al encontrarse ante este tipo de acciones la Administración debe considerar lo indicado en la norma para estos efectos.

En virtud de lo expuesto, esta Auditoría previene y advierte de la situación indicada en el presente oficio, con el propósito de que se lleve a cabo una valoración técnica y jurídica correspondiente y se adopten las acciones inmediatas que en derecho correspondan.

Los resultados del estudio que origina este oficio de advertencia fueron comentados con el Lic. Héctor Rubén Arias Mora, Director Plan de Innovación y la Licda. María Elena Matamoros Jimenez, Jefa Subárea Administración de Recursos y Proveedores, Dirección Plan de Innovación el día 08 de octubre 2024 a las 3:30 pm, mediante la aplicación Microsoft Teams.

Al respecto, se deberá informar, a esta Auditoría, las acciones ejecutadas para la administración del riesgo y atención de la situación comunicada, **en el plazo de 10 días** a partir del recibo de este documento.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA



M Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ANP/ACC/MZS/YBG/CAG/ams

C. Máster Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, presidente ejecutiva en su función de patrocinadora PRESIDENCIA EJECUTIVA-1102

Referencia: ID-126005



ANEXO N.1

En términos generales, el soporte y mantenimiento SAP ERP puede incluir, según lo indicado en el Anexo 3 del contrato 2009-09:

1. Actualizaciones y Parcheo

Actualizaciones del Sistema: Implementación de nuevas versiones del software para mejorar funcionalidades y añadir nuevas características.

Parcheo de Seguridad: Aplicación de parches de seguridad para proteger el sistema de vulnerabilidades y amenazas.

Corrección de Errores: Resolución de errores y fallos en el sistema mediante parches correctivos.

2. Soporte Técnico

Asistencia Técnica: Ayuda especializada para resolver problemas técnicos, configuraciones, y optimización del rendimiento.

Soporte Remoto: Acceso remoto para diagnosticar y solucionar problemas sin necesidad de desplazamientos.

Documentación Técnica: Provisión de manuales y guías técnicas para los usuarios y el equipo de TI.

3. Monitoreo y Optimización

Monitoreo del Rendimiento: Seguimiento continuo del rendimiento del sistema para detectar y resolver cuellos de botella y problemas de eficiencia.

Optimización de Procesos: Ajustes y mejoras en los procesos empresariales para maximizar la eficacia del sistema.

Análisis Proactivo: Uso de herramientas de análisis predictivo para anticipar y prevenir problemas.

4. Gestión de Cambios y Adaptaciones

Configuración de Personalizaciones: Ajuste de funcionalidades y configuraciones para que el sistema se adapte a las necesidades específicas de la empresa.

Gestión de Cambios: Evaluación y gestión de cambios en el sistema para minimizar el impacto en las operaciones.

5. Formación y Capacitación

Capacitación de Usuarios: Formación continua para que los usuarios finales y el equipo técnico puedan aprovechar al máximo el sistema.

Documentación de Usuario: Creación y actualización de guías de usuario y otros materiales de formación.