



ATIC-102-2022

24 de noviembre de 2022

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2022 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones, de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la ejecución contractual de la contratación asociada a la adquisición de Servicios Administrados de Comunicaciones WAN, Unificadas y Monitoreo en la CCSS.

Los resultados del estudio permitieron identificar oportunidades de mejora en torno a diversos aspectos relacionados con la importancia de disponer de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de lo estipulado en el contrato y el pliego cartelario, como lo son los planes de implementación, cumplimiento de las especificaciones técnicas, las actas de recepción definitiva y la debida actualización del expediente de contratación.

Asimismo, es importante que la Administración Activa establezca los mecanismos de control presupuestarios correspondientes a cambios que puedan sufrir los objetos contractuales, ya que aspectos como; aumentos de ancho de banda, cantidad de líneas o enlaces, tienen un impacto en el presupuesto total del proyecto que debe ser estrictamente controlado y analizado de tal forma que no se presenten inconvenientes por llegar al tope presupuestario, en esta línea resulta importante que se unifiquen los controles actuales para disponerse del panorama global del gasto realizado por estos conceptos.

Si bien el contrato analizado en este informe venció el 3 de setiembre del 2022, es importante que se fortalezcan los mecanismos de control en el proceso de ejecución contractual para el actual contrato adicional que está vigente y que vence en 2 años, **por lo que, además, considerando que una vez vencido este, no existe posibilidad de utilizar la figura de contrato adicional, resulta primordial, comenzar con antelación el proceso de la nueva contratación a efectuar.**

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Fiscalización emitió conclusiones y recomendaciones, con la finalidad de que la Institución brinde robustez al sistema de control interno en el proceso de ejecución contractual de los servicios adquiridos de Redes WAN, Comunicaciones Unificadas y Monitoreo, planificando y documentando sus estrategias, procesos, roles y responsabilidades.



ATIC- 102-2022

24 de noviembre de 2022

ÁREA DE AUDITORÍA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL DE LA CONTRATACIÓN ASOCIADA A LA ADQUISICIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRADOS DE COMUNICACIONES WAN, UNIFICADAS Y MONITOREO

DIRECCIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES U.P. 1150

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se efectuó en atención al Plan Anual Operativo 2022 para el Área de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la ejecución contractual de la contratación asociada a la adquisición de Servicios Administrados de Comunicaciones WAN, Unificadas y Monitoreo en la CCSS.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar el cumplimiento de las disposiciones establecidas institucionalmente para la ejecución contractual en el procedimiento de adquisición de Servicios Administrados de Comunicaciones WAN, Unificadas y Monitoreo.
2. Verificar la existencia de los controles y su implementación por parte de la Administración Activa en el proceso de ejecución contractual de los procedimientos de adquisición.
3. Verificar la existencia de acciones para el recibo de los bienes y servicios contratados, y su concordancia con el fundamento jurídico que dio origen a las contrataciones y según los términos establecidos en el pliego de condiciones.
4. Determinar la existencia de análisis de riesgos relacionados con la adquisición e implementación de Servicios Administrados de Comunicaciones WAN, Unificadas y Monitoreo.

ALCANCE

El estudio comprendió la revisión de la ejecución contractual del cartel de la licitación 2017CD-000018-1150 para los 3 subítems, sobre la adquisición de Servicios Administrados de Comunicaciones WAN, Unificadas y Monitoreo, durante el periodo 2019, 2020 y 2021 ampliándose en aquellos aspectos que se consideraron necesarios.

La presente evaluación se realizó conforme a las disposiciones señaladas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y Normas para el Ejercicio de la Auditoría Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015 y demás normativa aplicable.

METODOLOGÍA

Para lograr el cumplimiento de los objetivos indicados se ejecutaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión del expediente de contratación administrativa licitación 2017CD-000018-1150 "Servicios Administrados de Comunicaciones WAN, Unificadas y Monitoreo"



- Revisión y análisis de documentación e instrumentos de control aportados por los administradores del contrato para los subítems 1,2 y 3.
- Aplicación de entrevistas y consultas al Ing. Freddy Barboza Díaz, administrador del contrato para los subítems 1 y 3, y al Ing. Alonso Soto Vega, administrador del contrato para el subítem 2.

MARCO NORMATIVO

- La Ley General de Control Interno 8292, agosto 2002.
- Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, mayo 1996.
- Normas técnicas para la gestión y control de las tecnologías de información, MICITT, noviembre 2021.
- Normas Institucionales en Tecnologías de Información y Comunicaciones, abril 2012.
- Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, octubre 2012.
- Lineamientos para la Adquisición de Bienes y Servicios en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC-GBS-0001), octubre 2013.
- Lineamientos en Comunicaciones y Redes Informáticas en la CCSS (STI-N-CO-002), agosto 2015.
- Contratación 2017CD-000018-1150 “Servicios Administrados de Comunicaciones WAN, Unificadas y Monitoreo”

ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

“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 (...).”

ANTECEDENTES

El 16 de julio de 2018, la Junta Directiva de la CCSS, en el artículo 5° de la sesión No. 8977, acordó adjudicar el renglón único de la Contratación Directa N° 2017CD-000018-1150, cuyo objeto contractual es la adquisición de Servicios Administrados de Comunicaciones WAN, Unificadas y Monitoreo, a la única oferta presentada designándose al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) como el proveedor de los servicios.

Al respecto, dicho objeto de contratación consta de tres subítems: el 1.1. relacionado con los servicios administrados de Comunicaciones Red WAN Institucional, enlaces e internet, el subítem 1.2. Servicios de Comunicaciones Unificadas y el subítem 1.3. sobre el Monitoreo para la Red de Comunicaciones Institucionales.

La relación contractual con el ICE se encuentra definida por los términos del cartel del procedimiento N° 2017CD-000018-1150 con entrega según demanda y bajo la modalidad llave en mano, por lo que se estableció un pedido inicial con el siguiente detalle:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Tabla 1. Detalle del pedido inicial y su costo Servicios Administrados de Comunicaciones WAN, Unificadas y Monitoreo

Pedido Inicial

No. ítem	Cantidad	Objeto	Precio Unitario Por Mes	Precio Total	
Único	1	Servicios Administrados de Comunicaciones WAN, Unificadas y Monitoreo	-	-	-
Subítem 1.1	48 meses	Servicios de Comunicaciones Red WAN Institucional Enlaces e Internet	\$259.674,00	\$12.464.352,00	
Subítem 1.1	48 meses	Servicios de Comunicaciones Red WAN Institucional Servicios RDSI	¢11.838.330,00		¢568.239.840,00
Subítem 1.2	48 meses	Servicios de comunicaciones unificadas para la CCSS	\$71.179,62	\$3.416.621,76	
Subítem 1.3	48 meses	Servicios de Monitoreo para la Red de comunicaciones Institucional	\$31.335,94	\$1.504.125,12	
Total				\$17.385.098,88	¢568.239.840,00

Fuente: Expediente de Contratación Directa N° 2017CD-000018-I150

Además del pedido inicial, tal y como se señaló, el objeto de contratación dispone de pedidos por demanda que, de acuerdo con cada ítem, se definió el siguiente costo:

Tabla 2. Detalle del costo mensual de pedido por demanda en el Subítem 1.1. Servicios Administrados de Comunicaciones WAN

Subítem 1.1 (dólares)

Ancho de Banda (Mbps)	Costo Mensual
2	\$101,00
4	\$180,00
6	\$257,00
8	\$280,00
10	\$325,00
15	\$400,00
16	\$415,00
20	\$449,00
30	\$610,00
50	\$800,00
100	\$1.600,00
200	\$2.500,00
300	\$4.000,00
400	\$4.500,00
500	\$5.200,00
600	\$5.300,00
700	\$5.400,00
800	\$5.500,00
900	\$5.600,00
1 GB	\$5.700,00
2 GB	\$8.000,00

Subítem 1.1 (colones):

Descripción	Precio Unitario Mensual
Servicios RDSI-PRI	¢157.844,40
Servicio APN	¢15.900,00
Servicio Móvil Celular (Plan 1 4G)	¢18.000,00
Servicio Móvil Celular (Plan 2 4G)	¢48.000,00

Fuente: Expediente de Contratación Directa N° 2017CD-000018-I150



Tabla 3. Detalle del costo mensual de pedido por demanda en el Subítem 1.2. Servicios Administrados de Comunicaciones Unificadas

Subítem 1.2:

Componente	Dispositivo/Servicio	Precio Unitario Mensual (Dólares)
Centrales de supervivencia	Cisco ISR 4451	\$1.272,00
	Cisco ISR 4431	\$777,00
	Cisco ISR 4351	\$546,00
	Cisco IST 4331	\$268,00
Perfiles de usuario	Perfil Usuario Ejecutivo, Cisco IP Phone 8865	\$43,49
	Perfil Usuario Básico, Cisco ISR 7841 Con movilidad	\$21,93
	Perfil Usuario Básico, Cisco ISR 7841. Sin movilidad	\$18,53
	Softphone. Incluido en los perfiles usuario ejecutivo y usuario básico con movilidad	\$10,88

Componente	Dispositivo/Servicio	Precio Unitario Mensual (Dólares)
Accesorios	Perfil ATA, Cisco UC 2 Port Analog Telephone Adapter	\$16,00
	Accesorio Tipo A, Cisco IP Phone 8800 key Expansión Module	\$7,86
	Accesorio Tipo B, Cisco IP Phone Power Transformer for 89/9900 Phone	\$0,96
	Accesorio Tipo C, Cisco IP Phone Power Transformer for 7900 Phone	\$0,70
	Accesorio Tipo D, Diadema Plantronics SupraPlus HW261N-DC	\$6,76
	Accesorio Tipo E, Diadema Plantronics SupraPlus D261N	\$5,50
	Accesorio Tipo F, Diadema Plantronics Voyager Focus B825.	\$11,64

Fuente: Expediente de Contratación Directa N° 2017CD-000018-1150

Tabla 3. Detalle del costo mensual de pedido por demanda en el Subítem 1.3. Servicios Administrados de Monitoreo

Subítem 1.3

Descripción	Precio unitario mensual
Servicio de monitoreo de paquetes de 50 elementos adicionales (hasta un total de 500 elementos)	\$218,51

Fuente: Expediente de Contratación Directa N° 2017CD-000018-1150

Especificaciones técnicas

Las especificaciones técnicas definidas en cartel del procedimiento N° 2017CD-000018-1150 según subítem describen los servicios a adquirir, las cuales fueron las siguientes:

Ítem 1.1. Redes LAN, WAN, y APN

- Servicio de Interconexión entre oficinas centrales y datacenter
- Servicio de Internet
- Servicio WAN Oficinas Centrales y Datacenter
- Servicio WAN unidades remotas
- Servicio APN Puestos de visita periódica
- Gestión de Diseño, construcción e instalación de fibra óptica



Ítem 1.2. Comunicaciones Unificadas

- Generalidades
- Interconexión de Centrales telefónicas y control de anchos de banda
- Central Telefónica Voz IP
- Correo de Voz y Voice Mail
- Chat y presencia
- Reportes, tarificación, y Fax IP
- Servicio de Conexión a PSTN por medio de SIP SBC
- Video llamadas Video conferencia
- Gestión y Monitoreo de la Solución
- Catálogo de dispositivos y usuarios como servicio
- Mesa de ayuda Gestión incidentes SSL
- Alcance de usuarios, dispositivos, mesa y SSL
- Reportes de Servicio
- Monitoreo de infraestructura principal de solución

Ítem 1.3. Monitoreo

- Brindar el servicio de monitoreo de sus enlaces de manera que se pueda detectar y atender en forma oportuna cualquier incidencia que se pueda presentar.
- Evaluar el desempeño de sus anchos de banda, así como brindar visibilidad del estado de los equipos.
- Monitorear las unidades de la red LAN en modalidad bajo demanda.
- Gestionar la atención y solución de los problemas de operación mediante la Mesa de Ayuda.

Contrato N° 010-2018

El 21 de agosto de 2018, se firmó el contrato N° 010-2018, correspondiente a la contratación directa N° 2017CD-000018-1150 relacionado con la compra de Servicios Administrados de Comunicaciones WAN, Unificadas y Monitoreo, por parte de la CCSS la Arquitecta Gabriela Murillo Jenkins, Gerente de Infraestructura y por parte del ICE, el Lic. Jaime Palermo Quesada, apoderado generalísimo sin límite de suma, formalizando así el contrato perfeccionado con la adjudicación en firme y el depósito de garantía de cumplimiento correspondiente.

En dicho contrato se definió a la Máster Jeannette Madrigal Loría como administradora de dicho contrato para los subítem 1 y 3 y al Lic. Alonso Soto Vega, como administrador del subítem 1.2, no obstante, en enero de 2020 ante un permiso de la Máster Madrigal Loría, se designó al Lic. Freddy Barboza Díaz, en sustitución de ella para la administración del contrato.

El 3 de setiembre de 2018, se hace entrega del contrato N° 010-2018 al ICE, por lo que, para efectos de la contabilización del tiempo para el inicio de la ejecución del mismo, se realiza a partir del día siguiente.

Informe anterior de Auditoría

Respecto a evaluaciones relacionadas con la ejecución contractual de la contratación asociada a comunicaciones unificadas en la Caja Costarricense del Seguro Social, se emitió el informe de Auditoría ATIC-32-2020 del 4 de mayo del 2020, denominado "Estudio de carácter especial sobre el proyecto de comunicaciones unificadas a nivel institucional".

El objetivo general de la evaluación fue definido como "Evaluar la ejecución del proyecto de comunicaciones unificadas en la Caja Costarricense de Seguro Social", identificándose los siguientes hallazgos en dicho informe:

- Oportunidades de mejora al verificar la cobertura de la red de comunicaciones a nivel Institucional, considerando la tecnología utilizada, la obsolescencia de los equipos implementados en los diferentes sitios y la situación actual de los mismos en cuanto a garantía y mantenimiento.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

- El proyecto de comunicaciones unificadas no se encuentra liderado por el ente rector Institucional en el tema de telefonía IP.
- Aspectos de mejora asociadas a la oportunidad e integridad de la información, esto al incorporar elementos adicionales relacionados a la selección de oferentes, el análisis de ofertas, y la justificación sobre la elección de modalidad de compra a considerar.
- Oportunidades de mejora en cuanto a los elementos que robustecen la justificación para determinar la modalidad de compra del servicio de comunicaciones unificadas, debido a la ausencia de consideraciones.
- Se identificó en el análisis de mercado supracitado, la comparación únicamente de dos ofertas para el ítem correspondiente al catálogo de consumo a demanda en los servicios de comunicaciones unificadas, dichas cotizaciones aportadas por el ICE y a la empresa ALTUS, siendo esta última 43% mayor al precio ofrecido por el Instituto Costarricense de Electricidad.
- No se evidenció que se haya sustentado la justificación del requerimiento “catálogo de crecimiento según demanda” a partir de una evaluación o diagnóstico detallado de la situación actual de la plataforma tecnológica de telefonía, en representación de las necesidades de las unidades programáticas fuera de oficinas centrales, mostrándose a manera de ejemplo los centros de trabajo con mayor criticidad según criterios de obsolescencia y/o tecnologías utilizadas, entre otros.
- El proyecto no dispone de un estudio integral formalizado en torno a la valoración de la factibilidad operativa, financiera, técnica y de otra índole para su realización dentro de la CCSS.
- Se identificó que no se dispone de una estrategia de transferencia de conocimiento integral que permita a los usuarios enterarse sobre las capacidades y funcionalidades de la solución.
- Se evidenciaron debilidades en la especificación de los lugares donde se deben entregar componentes según demanda, específicamente en dos solicitudes tramitadas ante el proveedor correspondiente.
- Se identificó que se ofertaron modelos fabricados desde hace tres años aproximadamente, lo cual contradice la especificación de ofertar componentes de última tecnología en línea de producción.
- Se identificó la ausencia de reportes de consumo en tarificación e incidencias relacionadas al uso y funcionamiento de la plataforma, a pesar de haberse solicitado en el cartel correspondiente.
- No existe un plan de implementación oficializado, aprobado y orientado a la establecer la planificación para la puesta en marcha de la solución en las unidades programáticas fuera de oficinas centrales, de manera que se garantice razonablemente el remozamiento de la plataforma tecnológica de telefonía.
- Se evidenció la ausencia de un plan de divulgación formal del proyecto, para garantizar el conocimiento de la iniciativa por parte de las unidades programáticas de la Institución y eventualmente se les enterara sobre el trámite a seguir en caso de ser pertinente.
- Oportunidades de mejora en la puesta en marcha del proyecto de comunicaciones unificadas en la CCSS, en lo correspondiente a actividades y operaciones de migración de la plataforma, el establecimiento de requerimientos previos en las unidades externas a oficinas centrales, el control sobre la ejecución presupuestaria y la divulgación de responsabilidades a los beneficiarios de la solución tecnológica.
- La administración no dispone de la definición formal y debidamente analizada de los requerimientos técnicos previos a la incorporación de unidades programáticas, con el objetivo de validar las condiciones necesarias antes de unirse en el proyecto de comunicaciones unificadas de la Institución.
- No se dispone de un control integrado de presupuesto para los dos ítems que conforman la contratación Directa No. 2017CD-000018-115 “Servicios administrados de Comunicaciones WAN, unificadas y monitoreo”.
- Se identificó la ausencia en una comunicación formal referente a la delegación de roles y responsabilidades, con el objetivo de concientizar al usuario sobre acciones y procesos aplicables para la entrega de los componentes instalados en los centros de trabajo fuera de oficinas centrales, especificándose las condiciones asociadas al manejo de inventario, cuidado de los equipos, así como los acuerdos de servicio que respaldan la plataforma instalada de comunicaciones unificadas.
- Oportunidades de mejora en la completitud y pertinencia de la información del expediente de contratación.

Respecto a lo anterior, se emitieron 4 recomendaciones dirigidas a quién ocupe el cargo de Subgerente de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, solicitando efectuar un diagnóstico de la plataforma de telefonía institucional, realizar una propuesta de fortalecimiento de la gestión del proyecto a comunicaciones unificadas en la CCSS, analizar la pertinencia del cambio efectuado en las funciones sustantivas del Área de



Comunicaciones y Redes Informáticas, así como la subárea adscrita, así como elaborar un plan de acción que especifique los mecanismos de control y monitoreo a definir para robustecer la gestión en materia de contratación administrativa efectuada por los diferentes actores participantes en el proceso, con el fin de evitar la materialización de riesgos en el futuro.

HALLAZGOS

1. REFERENTE A LOS PLANES DE IMPLEMENTACIÓN

Se determinó que en relación con el plan de implementación de los servicios que exigía el contrato, no se ubicó el correspondiente al del subítem 1 “Redes LAN, WAM y APN”. Con respecto al del sub ítem 2 “Comunicaciones Unificadas” se realizó uno para la puesta en marcha inicial, quedando pendiente el plan para la implementación en las unidades locales, las cuáles se realizarían en la modalidad de solicitudes por demanda, aspecto que fue abordado por esta auditoría en el informe ATIC-32-2020 “Estudio de carácter especial sobre el proyecto de comunicaciones unificadas a nivel institucional”

Así mismo, en relación con el subítem 3 “Monitoreo” se evidenció la realización del plan solicitado en el contrato, no obstante, no se identificó que se realizara seguimiento al cumplimiento de los planes correspondientes a este y al elaborado en atención del subítem 2.

El contrato N° 010-2018 del 21 de agosto de 2018, correspondiente a la contratación directa N° 2017CD-000018-1150 relacionado con la compra de Servicios Administrados de Comunicaciones WAN, Unificadas y Monitoreo en la cláusula tercera “Plazo del Contrato y lugar de Entrega” establece la realización de un plan de implementación del proyecto el cual debía ser efectuada en conjunto la CCSS con el ICE.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el artículo 4.5.2 “Gestión de Proyectos”, señala lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda, incluyendo los proyectos de obra pública relativos a construcciones nuevas o al mejoramiento, adición, rehabilitación o reconstrucción de las ya existentes.

Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

- a. La identificación de cada proyecto, con indicación de su nombre, sus objetivos y metas, recursos y las fechas de inicio y de terminación.*
- b. La designación de un responsable del proyecto con competencias idóneas para que ejecute las labores de planear, organizar, dirigir, controlar y documentar el proyecto.*
- c. La planificación, la supervisión y el control de avance del proyecto, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes.*
- d. El establecimiento de un sistema de información confiable, oportuno, relevante y competente para dar seguimiento al proyecto.*
- e. La evaluación posterior, para analizar la efectividad del proyecto y retroalimentar esfuerzos futuros”.*

En torno a la existencia de los planes de implementación para los subítems 1 y 3, al consultarle al Ing. Freddy Barboza Díaz, la razón por la que únicamente se ubicó el plan correspondiente al subítem 3, indicó:

“Eso fue lo que pude conseguir, yo este contrato no lo manejaba desde un inicio porque yo no era el encargado del contrato, cuando usted me lo solicitó solo logré ubicar ese, no sé si exista el plan



para el subítem 1, pueda que no exista porque ese subítem ya estaba implementado, ya que se venía dando el servicio desde otra modalidad, lo único que debía de hacerse por parte del proveedor era la implementación del subítem 3 ya que este servicio si era completamente nuevo”.

Asimismo, al consultarle por el seguimiento al cumplimiento de aspectos como el cronograma definido en el plan de implementación para el subítem 3 indicó:

“A lo que recuerdo se le dio seguimiento, pero no por mi persona, se le tuvo que dar seguimiento por parte de Jeanette Madrigal quién era la encargada general del contrato”.

Respecto a lo anterior, si bien el Ing. Freddy Barboza Díaz, señala que según recuerda si se le dio el seguimiento correspondiente al plan de implementación, como se detallará más adelante el cronograma definido en dicho plan no se cumplió y no se identificó documentación que justificara dicho incumplimiento.

La situación descrita conlleva a que exista la posibilidad de una inadecuada gestión del proyecto de implementación de las soluciones brindadas en la materia de redes WAN, Comunicaciones Unificadas y Monitoreo, al no llevarse el control correspondiente de los aspectos que generó la contratación, asimismo de posibles incumplimientos contractuales.

2. SOBRE LAS ACTAS DE RECEPCIÓN DEFINITIVAS DE LAS ENTREGAS INICIALES

Esta Auditoría determinó la ausencia de evidencia documental relacionada a la formalización del acta de recepción definitiva correspondiente a la entrega inicial de los servicios adquiridos en el subítem 1, asimismo, la correspondiente al subítem 2 no se ubicó en el expediente de contratación.

En relación con el subítem 1.1, se estableció una entrega inicial, la cual fue definida en el cartel mediante un anexo 1, misma en la que se incluyeron las unidades donde se realizarían las instalaciones correspondientes, considerando entre ellas los enlaces WAN de Oficinas Centrales, y del Datacenter, lo anterior de acuerdo con lo indicado en el siguiente cuadro resumen:

Tabla 4. Resumen Enlaces de las Unidades CCSS

NÚMERO ENLACE	UNIDADES CAJA COSTARRICENSE DEL SEGURO SOCIAL
1 al 23	Gerencia Médica
24 al 100	Dirección Regional de Servicios de Salud Brunca
101 al 277	Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur
278 al 375	Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántico
376 al 428	Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central
429 al 591	Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte
592 al 676	Dirección Regional de Servicios de Salud Chorotega
677 al 728	Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Norte
729	Presidencia
730 al 732	Gerencia Administrativa
733 al 737	Gerencia de Pensiones
738 al 821	Dirección Regional de Sucursales Brunca
822 al 830	Gerencia Logística
831 al 836	Gerencia Infraestructura y Tecnologías
837 al 849	Entidades Externas
850 al 924	Servicios de Telefonía MDE-PRI / RDSI-PRI

Fuente: Expediente de contratación

De la misma forma para el subítem 1.2, este tenía definida una entrega inicial y también servicios bajo la modalidad de solicitudes por demanda, siendo que para la entrega inicial se requirió lo siguiente:



- 477 perfiles ejecutivos con capacidad de video.
- 1447 perfiles de la gama básica.
- 1 dispositivos para colaborador no vidente, con todas las capacidades especiales para su utilización.
- 15 botoneras.
- 8 diademas Inalámbricas.
- Un software para reporte y tarificación de llamadas.
- Software de gestión.
- El servicio consideraba todo el proceso de ingeniería requerido para la transición de la totalidad de los faxes existentes en oficinas centrales, al nuevo servicio de FAX Server.

A fin de atender los elementos mencionados anteriormente, la oferta consideró los siguientes componentes:

- Comunicaciones Unificadas.
- Central de supervivencia local.
- Servicios de SiP Trunk.
- Servicio de VPN MPLS.
- Alojamiento de la plataforma en el ICE Data Center, tipo TiER MI por el Uptime institute.

No obstante, al revisar el expediente de contratación, dichas actas de recepción definitiva no se ubicaron dentro del expediente de contratación.

El Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa en el artículo 203 “Recepción Definitiva” señala:

“La recepción definitiva del objeto será extendida dentro del mes siguiente a la recepción provisional o dentro del plazo establecido en el cartel o bien, vencido el plazo para corregir defectos. La recepción definitiva no excluye la ejecución de la garantía de cumplimiento, si los bienes y servicios presentan alguna inconformidad con lo establecido en el contrato. A partir de este momento, comenzarán a regir las garantías de funcionamiento ofrecidas por el contratista y no correrán multas.

Para ello se levantará un acta en que quede constancia clara de la forma en que se ejecutó el contrato, indicando al menos, tiempo de ejecución y las prórrogas concedidas, cuando fuera pertinente, forma en que se cumplieron las obligaciones, garantías ejecutadas o penalidades impuestas, ajuste a las muestras aportadas.

En caso de objetos y servicios muy simples y a criterio de la Administración, la recepción provisional podrá coincidir con la recepción definitiva y así se hará constar en la respectiva acta.

Todo pago a cargo de la Administración se realizará luego de la recepción definitiva de los bienes y servicios.

La recepción definitiva no exime al contratista de responsabilidad por vicios ocultos.”

Asimismo, el Lineamiento para la adquisición de bienes y servicios en el artículo 1.11 “Recepción de los bienes y servicios” establece:

“La administración debe realizar el proceso de recepción provisional, mientras coordina con el Centro de Gestión Informática para que se efectuó el proceso de recepción de los bienes y servicios TIC.

Corresponde a la comisión técnica entregar el Acta Técnica, en donde se establecen las calidades de los bienes y servicios recibidos, así como verificar el cumplimiento con lo establecido en el cartel y análisis técnico previamente realizado.

La administración debe establecer los tiempos de recepción y coordinar el procedimiento interno para que se efectúe dicho proceso”.



Al respecto, el Ing. Freddy Barboza Díaz, administrador del contrato de los subítems 1 y 3, señaló lo siguiente:

“Yo no era el encargado general del contrato, desconozco si existe o no esa acta en algún control que llevaba la encargada en su momento, yo lo que puedo decir y lo que revisé en el expediente es que no se realizó, si existe esa acta y no se incluyó en el expediente, eso no lo sé, pero por lo que se ve pareciera que no se hizo la recepción de los primeros servicios, yo puedo suponer que esto se dio por la transición, ya que este servicio se venía pagando como todos los servicios públicos, lo que varió fue que ahora existía una contratación, pero ya los enlaces estaban instalados, no se hizo esa acta de recepción seguro por la transición entre venir trabajando así, probablemente la anterior administradora no lo vio oportuno o no lo consideró para realizarlo, pero justo en este momento yo puedo suponer que la encargada no hizo la acta de recepción porque yo no la encontré..”

En relación con el subítem 1.2, el Ing. Alonso Soto Vega, administrador del contrato indicó:

“Si tiene que haber un acta de recepción definitiva, no fue incluido en el expediente de contratación, pero si la hubo, claro.”

Posterior a la entrevista efectuada al Ing. Alonso Soto Vega, se aportó el acta de recepción definitiva que se ubicó en el expediente de contratación.

La situación descrita genera no solo un incumplimiento normativo en relación con la generación e inclusión de las actas de recepción definitiva en el expediente de contratación, sino, además, podría acarrear en un debilitamiento del control interno al no disponerse del mecanismo de verificación que efectúa la Administración para garantizar el cumplimiento de los servicios recibidos por parte del proveedor, tal como fueron definidos en el cartel.

3. SOBRE LOS ATRASOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SUBÍTEMOS 1.2 “COMUNICACIONES UNIFICADAS Y 1.3 “MONITOREO”

Se evidenciaron atrasos en la implementación de los servicios contratados en los subítems 1.2 y 1.3 debido a acciones propias de la Administración.

Subítem 1.2

En el caso de subítem 1.2, en el cartel se definió en el punto 6 un plazo máximo para la entrega de la solución inicial, debidamente instalada y operando, incluyendo la implementación y pruebas técnicas respectivas; de 90 días naturales a partir del día siguiente a la notificación de la disponibilidad de retiro del contrato. No obstante, se evidenció que la implementación de los servicios de ese ítem se dio hasta 8 meses después, identificándose en el expediente de contratación que el 23 de noviembre de 2018 mediante oficio V-9079-1889-2018, el Mba. José Luis Baeza Gómez, Administrador del contrato por parte del ICE, solicitó una prórroga de 60 días naturales en el plazo de implementación del proyecto "Servicios de comunicaciones unificadas para la CCSS", debido a los siguientes problemas:

- Retraso en la entrega de la información física y lógica para realizar la configuración e interconexión de la solución, 45 días de atraso.
- Traslado de los usuarios de la Gerencia Medica a un nuevo edificio por remodelación y fortalecimiento del edificio Laureano Echandi, 17 días de atraso.
- Periodo de vacaciones institucionales de fin y principio de año, lo cual afectará la entrega definitiva por parte de cada funcionario de la institución el cual estará ausente durante el periodo, 16 días de atraso.
- Por la intención de cambios en el objeto contractual correspondientes a las cantidades originales, 15 días de atraso.

Es así como el 18 de diciembre de 2018, mediante oficio DTIC-8518-2018, el Ing. Alonso Soto Vega, administrador del contrato, autorizó la prórroga solicitada para el proyecto en 60 días naturales, hasta el 31 de enero del 2019.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Posteriormente el 31 de enero de 2019, mediante oficio V-9079-0179-2019, el Mba. José Luis Baeza Gómez Administrador del contrato por parte del ICE, solicitó una nueva prórroga de 57 días naturales, en el plazo de implementación del proyecto "Servicios de comunicaciones unificadas para la CCSS" por los siguientes retrasos:

- Dado al plan de mejoras institucional la Dirección de Administración de Proyectos Especiales de la CCSS, debe realizar la remodelación y fortalecimiento del edificio Laureano Echandi, los usuarios ubicados en este lugar serán trasladados a distintos edificios, lo cual conlleva que este movimiento de personal se deba de incluir en el plan de implementación programado inicialmente.
- A causa de la redistribución del personal es requerido que la información entregada por la CCSS en el archivo "Formulario de Teléfonos físicos de Oficinas Centrales" se actualice, indicando el personal que se moverá a las nuevas ubicaciones.
- Por temas relacionados con la continuidad del negocio la administración solicita que se sometan dentro del proceso de gestión de cambios de la dirección de tecnologías de la información y comunicaciones, las modificaciones las cuales puedan representar interrupción en los servicios aun cuando no son dentro de la infraestructura de la CCSS.
- Se requiere realizar pruebas detalladas de los sitios tomando en cuenta el sitio principal, el sitio redundante y los equipos de supervivencia de la solución, tomando en cuenta que a raíz de la remodelación se han incrementado estos últimos y se debe de poder garantizar la continuidad del servicio. Es importante asegurar que las centrales de supervivencia funcionen según lo solicitado en el pliego cartelario sobre las nuevas redes institucionales que se están implementando para cubrir las nuevas localidades.

Por lo anterior, el 11 de febrero de 2019, mediante oficio DTIC-1559 -2019 el Ing. Alonso Soto Vega, administrador del contrato, autorizó la prórroga solicitada debido a que los atrasos se debían a efectos causados por la administración y no del contratista dejando como fecha máxima de implementación el 29 de marzo de 2019 para la entrega de la solución según lo acordado.

El 28 de marzo de 2019, mediante oficio V-9079-0535-2019, el Mba. José Luis Baeza Gómez Administrador del contrato por parte del ICE, solicitó una nueva prórroga de 28 días naturales, trasladando la entrega del servicio al 26 de abril de 2019, debido a los siguientes retrasos:

- Debido a que la migración de la numeración telefónica de la actual de la CCSS (3C0M) a la nueva central que soporta al Servicio de Comunicaciones Unificadas, tiene un impacto en las operaciones de la CCSS y, por lo tanto, un riesgo asociado, esta actividad debía ser aprobada primero por el comité CAB. La presentación del cambio al CAE se realizó durante la sesión del comité del día 12 de marzo de 2019 y se definió como fecha para realizar la migración de la numeración el día 30 de marzo de 2019. Lo anterior, debido a que la CCSS debía realizar gestiones a lo interno para coordinar esta actividad y mitigar el impacto que pudiera tener la misma. Además, luego de realizar la migración, se incluye un periodo de observación y estabilización del servicio, para descartar cualquier afectación producto del cambio, el cual se estableció en 16 días naturales.
- Debido a que la logística de instalación de los nuevos teléfonos que forman parte del servicio se debe iniciar posterior a la finalización de la estabilización, se requieren de 6 días naturales adicionales para ejecutar esta actividad.
- Periodo de días feriados de ley tales como 11 de abril y la semana santa, lo cual estaría postergando la entrega del servicio por un periodo de 6 de días naturales.

Por lo anterior, el 11 de abril de 2019, mediante oficio DTIC-2320 -2019, el Ing. Alonso Soto Vega, administrador del contrato, autorizó la prórroga solicitada debido a que los atrasos se presentaron debido a aspectos causados por la administración y no del contratista dejando como fecha máxima de implementación el 26 de abril de 2019 para la entrega de la solución según lo acordado.



Subítem 1.3

Respecto a la entrega del servicio del subítem 1.3, en el punto 6 del Cartel se definió que las unidades a monitorear debían ser entregadas según el cronograma que se estableciera entre la CCSS y el proveedor, considerando al Data Center ubicado en CODISA y Oficinas Centrales las primeras unidades, asimismo el plazo máximo de 6 meses para incluir en el proceso, a la totalidad de los enlaces indicados en el anexo 1 (monitoreo), contados a partir del día siguiente a la notificación de la disponibilidad de retiro del contrato.

Al respecto se identificó que el contrato entró en vigor el 1 de setiembre de 2018, por lo que los 6 meses señalados en el cartel se cumplían el 1 de marzo del 2019. No obstante, el servicio de monitoreo comenzó a facturar hasta setiembre del 2019, es decir un año después. Asimismo, en el Plan de Implementación del Servicio de Monitoreo se definió el cronograma de implementación el cual finalizaba el 26 de febrero del 2019, sin identificarse justificaciones en el expediente acerca de las razones por las cuales se facturó hasta setiembre del 2019.

Las Normas Institucionales en Tecnologías de información y Comunicaciones, establecen en el punto 1.6 Gestión de proyectos de TIC, lo siguiente:

“Toda unidad de trabajo debe administrar sus proyectos de TIC de manera que logre sus objetivos, satisfaga los requerimientos y cumpla con los términos de calidad, tiempo y presupuesto óptimos preestablecidos. Para estos efectos debe promover la cultura de proyectos, mejores prácticas, etc”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.5.2 Gestión de Proyectos, inciso e., refieren lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda, incluyendo los proyectos de obra pública relativos a construcciones nuevas o al mejoramiento, adición, rehabilitación o reconstrucción de las ya existentes.

Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

(...) c. La planificación, la supervisión y el control de avance del proyecto, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes.

d. El establecimiento de un sistema de información confiable, oportuna, relevante y competente para dar seguimiento al proyecto.

e. La evaluación posterior, para analizar la efectividad del proyecto y retroalimentar esfuerzos futuros.”

En relación con el subítem 1.2, al consultarle al Ing. Alonso Soto Vega, administrador del contrato, a que se debió los atrasos causados por la administración, y si estos quedaron documentados indicó:

“Tendría que revisar, se hicieron oficios, fueron por varias razones, voy a buscar los oficios y los traslado.”

Respecto al atraso en la implementación del ítem 1.3, el Ing. Freddy Barboza Díaz, indicó:

“Yo en esa época no era el administrador, yo puedo suponer si no me falla la memoria, que el ICE no había montado en el sistema de facturación, como efectuar el proceso de facturar y tampoco había concluido la implementación de los enlaces en todos los servicios, entonces durante los meses que el ICE instaló y configuró servicios para el monitoreo y no estaba completo y no se tenía como



facturarlo, el ICE no lo cobró, hasta que estuviera completo comenzó a cobrarlo, de las razones propias del atraso en la implementación de eso no tengo documentación”.

Atrasos en la implementación de los objetos contractuales genera afectación en la implementación del proyecto, materialización de riesgos en materia presupuestaria, así como en los servicios brindados, incluyendo posibles incumplimientos de las condiciones definidas en el contrato.

4. SOBRE LOS MECANISMOS DE CONTROL EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Se identificaron debilidades en los controles a ejercer por parte de los administradores del contrato, en relación con el cumplimiento de las especificaciones técnicas definidas en el cartel, de tal forma que se garantice que los servicios brindados por el contratista cumplieran con los aspectos señalados en dichas especificaciones.

Al respecto se detalla por subítem:

Ítem 1.1 “Redes LAN, WAN Y APN”

Para el ítem 1.1. las especificaciones técnicas están relacionadas con la implementación de los siguientes aspectos según lo definido en el cartel:

1. Servicio de Interconexión entre oficinas centrales y datacenter
2. Servicio de Internet
3. Servicio WAN Oficinas Centrales y Datacenter
4. Servicio WAN unidades remotas
5. Servicio APN Puestos de visita periódica
6. Gestión de Diseño, construcción e instalación de fibra óptica

Para los puntos anteriores, se describían aspectos técnicos relacionados con la instalación física y lógica, los cuales de acuerdo con lo expresado por el administrador del contrato no fueron revisados, limitándose la verificación al cumplimiento del ancho de banda y el correcto funcionamiento de los enlaces. Si bien en el expediente de contratación se observan las actas de recepción definitiva para los servicios adquiridos por la modalidad de consumo por demanda, en estas solo se escribe en el campo de observaciones que los servicios recibidos se dan dentro del plazo otorgado, cumpliendo con todas las características solicitadas, sin documentarse la revisión realizada para concluir dicho cumplimiento.

Al respecto, en el contrato se definieron procedimientos de control de calidad durante la ejecución contractual donde se señala que, una vez finalizada la instalación y configuración de todos los equipos, queden operando al 100% los servicios existentes en oficinas centrales y que se haría la verificación mediante lista de chequeo. No obstante, dicha lista no se elaboró para este subítem.

En relación con las especificaciones técnicas definidas en el cartel licitatorio en el capítulo II puntos 6,7,8,9 y 10, se indica que el contratista debe cumplir con las mismas sobre el requerimiento, gestión del diseño, construcción e instalación de la fibra óptica, en aspectos como:

- Cable ADSS (acometida y distribución)
- Cable uso en ducto
- Cable distribución tipo RISER
- Cable multipar cobre
- Levantar facilidades de planta interna, canaletas, racks, distribuidores, guías cables
- Graficar levantamientos
- Documentar estudios preliminares de redes y su infraestructura
- Normas y Manuales
- Procesamiento y digitalización de información del levantamiento



- Aplicar criterios técnicos redes NGN
- Personal técnico calificado
- Proveedor entrega diseño de las obras internas
- Personal de atención en todo el país 365 24x7
- Atención de averías

Al respecto, se evidenció que la Administración Activa no efectuó las revisiones correspondientes para garantizar el cumplimiento de los puntos mencionados, tampoco se identificó la entrega de aspectos como los estudios preliminares de redes y su infraestructura, el diseño de las obras internas, y no existe documentación que respalde la gestión realizada por el encargado del contrato para el ítem 1.1., esto según lo observado en el expediente de contratación, lo indicado por el Ing. Freddy Barboza Díaz como administrador del subítem 1.1. así como la revisión de la información aportada.

Lo anterior toma relevancia ya que de acuerdo con el control sobre el registro de enlaces de conectividad llevado por el administrador del subítem 1.1, se observó que, de los 1153 sitios, 927 (80%) registran como medio de conexión la fibra óptica y los restantes corresponden a cobre o inalámbricos.

Así mismo, sobre los controles implementados por la Administración para la ejecución contractual, se identificó la elaboración del “Procedimiento para solicitud, entrega e instalación de servicios de la contratación: Servicios Administrados de Comunicaciones WAN y Monitoreo”, el cual se estableció como el mecanismo donde la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC), podrá adquirir Servicios Administrados de Comunicaciones WAN y Monitoreo, mediante entrega según demanda, con el fin de garantizar la continuidad y prestación de los servicios que brinda la Institución, en este se definió el proceso de ejecución, los requisitos específicos de la contratación, así como los controles, sin embargo, no se incluyó la revisión y análisis de las especificaciones técnicas contenidas en el cartel, por lo que el control se limitó a aspectos del procedimiento como se detalla a continuación:

“6.1 La DTIC nombró un Encargado General de Contrato (EGC), para cada uno de los subítems de la contratación, quien será responsable de cumplir con el Procedimiento de Ejecución Contractual de la DTIC.

6.2 El EGC realizará las siguientes acciones:

- *Confeciona la fórmula 28.*
- *Confeciona la solicitud de pedido por demanda.*
- *Trasladará la solicitud de pedido por demanda a la Subárea Gestión Administrativa, para verificar si se dispone de contenido presupuestario para asumir el compromiso.*
- *Con la autorización de presupuestaria, se solicita a la Subárea Gestión Administrativa el envío del pedido al contratista por medio del correo electrónico.*

6.3 El EGC dará seguimiento al plazo máximo, para los pedidos con entrega según demanda, contados a partir de la notificación del pedido. La entrega se debe realizar en el sitio que la solicitud de pedido indique.

6.4 El EGC debe velar porque a cada servicio entregado, se le realice un Acta de Recepción Definitiva.

6.5 El EGC, una vez recibidos formalmente servicios, gestionará el pago mensualmente mientras dure la relación contractual.

6.6 El EGC, gestionará la cancelación de la factura(s) correspondiente(s), deberá llevar el control de la solicitud de pagos contra las solicitudes de servicios. Aplicación oportuna de multas en caso de incumplimientos.

6.7 En caso de que el contratista incumpla con cualquiera de los aspectos incluidos en el cartel, el administrador del contrato llevará a cabo las acciones pertinentes para reportar los incumplimientos que correspondan. El EGC, debe llevar a cabo el control de lo ejecutado contra lo presupuestado, lo anterior para garantizar que no se sobregire la ejecución del contrato, ante situaciones tales como un alza del dólar o algún reajuste.



6.8 El EGC, debe llevar el control de los montos de los pedidos para que la contratación no supere el límite autorizado. Una vez consumido el mismo debe realizar hacer de cierre del contrato y notificarla al contratista.

6.9 El EGC, una vez concluido el contrato, confeccionará el respectivo Informe de Ejecución Contractual, donde indicará el proceder con la garantía de cumplimiento”.

Ítem 1.2 “Comunicaciones Unificadas”

En el caso del ítem 1.2, se identificó la ejecución del Protocolo de Revisión y Funcionamiento Concepto de Comunicaciones Unificadas el 24 de junio de 2019, el cual fue firmado por el Ing. Alonso Soto Vega como administrador del contrato para el subítem 1.2, así como un representante de la empresa GBM y uno del ICE. Dicho protocolo tenía como alcance revisar el funcionamiento correcto de la plataforma de comunicaciones unificadas ofrecidas por el ICE incluyendo:

- Pruebas de las principales funciones del CORE/módulo de supervivencia de comunicaciones unificadas tales como videoconferencia, mensajería, compartir contenido, mensajería instantánea entre dispositivo móvil y el computador.
- Prueba de funcionalidades de movilidad.
- Pruebas de funcionalidades de la PBX tales como secretaria/jefe, Hunt groups, calls, pickups, bloqueo telefónico, transferencias de llamadas, vídeos en llamadas en espera, grabación de llamadas, voice, buzón de voz, entre otras.
- Pruebas de llamadas entre sitios internos de la CCSS.
- Prueba de llamada a número fijo, números celulares, 800, 900, entre otras.
- Pruebas de integración:
 - Exchange: buzón de voz.
 - PBX: integración con el SIP Trunk IDC

No obstante, esta verificación se llevó a cabo una única vez, para la primera entrega que se realizó en Oficinas Centrales, quedando sin revisión las demás entregas de dispositivos efectuadas mediante solicitudes por demanda.

Ítem 1.3 “Monitoreo”

Para el ítem 1.3, se requería que el proveedor de servicios tuviera la capacidad para atender las necesidades de la Institución en todo el territorio nacional, contando con técnicos en telecomunicaciones con experiencia mayor a 8 años, y personal calificado de Colegio técnico vocacional o del INA con al menos 5 años de experiencia en trabajos similares, graduados en las especialidades de electrotecnia, electrónica, o telemática aparte de haber llevado cursos Cisco CCNA como mínimo. Dicho personal debía de estar capacitado para realizar trabajos en la gestión de monitoreo, incidentes y resolución.

Al respecto, se identificó que el análisis sobre el cumplimiento de dichos requisitos se realizó una única vez en la etapa de revisión de las ofertas. No obstante, durante los 4 años de la relación contractual no se verificó si el personal designado se mantenía o en caso de haber sustituciones, si los nuevos técnicos cumplían con lo establecido en el cartel.

La Ley de Contratación Administrativa en su artículo 13 sobre la “Fiscalización” indica:

“La Administración fiscalizará todo el proceso de ejecución, para eso el contratista deberá ofrecer las facilidades necesarias (...).”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el artículo 1.2 “Objetivos del SCI”, señala lo siguiente:

“El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:



(...) c. *Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales.*

d. *Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. El SCI debe contribuir con la institución en la observancia sistemática y generalizada del bloque de legalidad.*

Respecto a la lista de chequeo, el Ing. Freddy Barboza Díaz, administrador del contrato para los subítem 1 y 3, indicó:

“Siempre que un enlace queda instalado, lo primero que la unidad hace y nosotros en la subárea, es verificar que el enlace esté al ancho de banda que se solicitó, que sea visualizado en el sistema de monitoreo, y con solo que se pueda visualizar en el sistema de monitoreo y se vea la gráfica de ancho de banda, para nosotros es aceptable que el enlace fue instalado como debía ser, y la misma unidad lo avala desde que se instala el enlace, si no ellos el mismo día están llamando para poner el caso.

Antes de que existiera el monitoreo, en ese momento, recordando, nosotros teníamos un equipo y todavía lo tenemos ubicado, pero en otro segmento de red, anteriormente habíamos adquirido un administrador de ancho de banda (equipo Exinda), con eso se verificaba el ancho de banda, conforme se iba configurando se iba incluyendo en ese equipo y ahí se podía visualizar el tráfico de red, los anchos de banda, entre otros aspectos. Si me voy más atrás antes de la existencia del Exinda, lo que existía era un sistema muy rudimentario donde se veía la conectividad de los enlaces, pero para valorar el ancho de banda se debía de pedir directamente al ICE, por esta razón es que el sistema de monitoreo ha sido muy importante.

En relación con si queda documentado la verificación que se efectúa, no se documenta, yo no tengo una nota donde se indique que se revisó un enlace en específico y que cumpla con el ancho de banda, esto se hace como parte de la cotidianidad de las labores de la subárea, pero no se documenta.

Sobre la lista de chequeo yo no lo he realizado, pero si puedo decir que desde el momento en que el técnico llega a instalar el enlace, tanto el técnico como el de la unidad lo hace para corroborar y dar la orden por ejecutada, y cuando el ICE me manda a mí a decirme que la orden está ejecutada mediante un correo electrónico, ya para mí es obvio que ese enlace ya está en el sistema de monitoreo, entonces yo doy por obvio que el enlace está instalado y configurado bien, pero si nos vamos a la literalidad de la existencia de una lista de chequeo, no la tengo”.

Asimismo, referente a la verificación de las especificaciones técnicas indicó:

“Los detalles técnicos de cable y de infraestructura, sinceramente yo solicité que no se ponga para el nuevo proceso de compra, porque la subárea no tiene forma de corroborar esos datos, nosotros no podemos ir a ver la infraestructura de un proveedor de servicios, a ver qué es lo que tiene él ahí instalado, aparte de eso quizá ni lo entendemos por qué no vamos a conocer ciertos detalles de infraestructura, fibra óptica, impedancia y demás aspectos, eso se puso en el cartel pero es propio del proveedor del servicio, es él el que debe garantizar de qué manera da lo que se está comprando, es decir los 10 megas, los 15 megas, los 30 megas, etc, pero yo meterme a analizar de que si en lugar de fibra óptica están utilizando un tipo de fibra plástica, yo eso no tengo forma de saberlo, y aunque lo supiera si el ICE me está dando a mí los 10 megas que le pedí, yo no tengo porque reclamarle algo sobre la forma como él está brindando los servicios, a mí lo que me importa es que se esté cumpliendo con los megas que se están pidiendo y que no sea un servicio que esté provocando incidencias de 5 horas o cada dos días, yo eso es lo que considero y puedo corroborar. No hay posibilidad técnica de hacer esas revisiones, yo para hacer eso tendría que ser un empleado del ICE para ver esas cosas, no estoy en la capacidad técnica ni en la posición estratégica para poder revisarlo.”.



Respecto a la lista de chequeo de los servicios adquiridos por demanda en el subítem 2, el Ing. Alonso Soto Vega, administrador del contrato, indicó:

“Recordemos que es una misma central, es una única central, es una única plataforma, por lo que solo se hizo una recepción y una identificación de los requerimientos a una única plataforma, y lo que se instala por demanda dispositivos verificados en esa recepción, en cada sitio que se instala se hace un acta, en cada unidad no se instala una central, si no lo que se instalan son dispositivos de dicha plataforma, y lo que se hace es un acta de recepción en cada sitio que se fuera integrando, las especificaciones técnicas de los dispositivos son los mismos para todos, se verifican que cumplan con los protocolos, en relación al check list de funcionalidades solo se hace una vez porque son los mismos dispositivos y la misma plataforma que se hizo con la recepción inicial, los teléfonos que se instalan son del mismo modelo que se chequeó con la recepción inicial”.

En cuanto a la verificación del cumplimiento de requisitos académicos del personal del ICE que lleva a cabo el monitoreo, el Ing. Freddy Barboza Díaz, administrador del contrato para el subítem 3, indicó:

“Cuando se hizo la evaluación del cartel si se hizo la revisión de los Curriculum, ficha técnica, etc., el ICE tiene personal demasiado experto en el campo, el mismo ICE los capacita, posterior en la ejecución al menos yo no he realizado una revisión.

La ausencia de verificación de aspectos técnicos definidos en el cartel podría generar la materialización de riesgos, en cuanto al cumplimiento por parte del contratista en los servicios adquiridos mediante la relación contractual, lo que podría repercutir en la calidad de los servicios brindados en la institución, así como eventuales incumplimientos.

5. RESPECTO A LAS MODIFICACIONES DE LOS ANCHOS DE BANDA

Se evidenciaron cambios en los anchos de banda del enlace de red correspondiente a unidades institucionales, sin que se documentara si se llevó a cabo un análisis de impacto en el presupuesto del proyecto, así como la debida justificación, la solicitud de pedido por demanda ni el trámite de factura de pago en el expediente de contratación.

Al respecto, en el folio 1321 del expediente de contratación, se identifica el acta de entrega de productos código F16.20.00.001.2005 de fecha 3 de setiembre de 2018, relacionado con la adquisición de 59 enlaces dedicados VPN MPLS, no incluidos en el subítem 1.1 de la “Contratación de Servicios Administrados de Comunicaciones WAN, Unificadas y Monitoreo, adjudicada en setiembre de 2018, así como 46 cambios (aumentos) de velocidad realizados después de presentada la Oferta en setiembre de 2017 y 808 servicios de datos móviles utilizados con el APN CCSS.ICE.

De lo anterior, no se identificó solicitud de pedido por demanda, así como documentos que justifiquen el incremento de las velocidades y si esto representaba un impacto en el presupuesto asignado al proyecto. Por otro lado, no se documentó la factura de pago, y en dicha acta de entrega de productos, si bien se firma de recibido por parte de la Máster Jeannette Madrigal Loría -anterior administradora del contrato- para el ítem 1.1, no se detalla si se realizó la revisión correspondiente de los aspectos técnicos establecidos en el cartel licitatorio.

El “Procedimiento para solicitud, entrega e instalación de servicios de la contratación: Servicios Administrados de Comunicaciones WAN y Monitoreo” en el punto 6 señala:

“(…) “6.1 La DTIC nombró un Encargado General de Contrato (EGC), para cada uno de los subítems de la contratación, quien será responsable de cumplir con el Procedimiento de Ejecución Contractual de la DTIC.

6.2 El EGC realizará las siguientes acciones:

- *Confecciona la fórmula 28.*
- *Confecciona la solicitud de pedido por demanda.*



- *Trasladará la solicitud de pedido por demanda a la Subárea Gestión Administrativa, para verificar si se dispone de contenido presupuestario para asumir el compromiso.*
- *Con la autorización de presupuestaria, se solicita a la Subárea Gestión Administrativa el envío del pedido al contratista por medio del correo electrónico.*
- 6.3 *El EGC dará seguimiento al plazo máximo, para los pedidos con entrega según demanda, contados a partir de la notificación del pedido. La entrega se debe realizar en el sitio que la solicitud de pedido indique.*
- 6.4 *El EGC debe velar porque a cada servicio entregado, se le realice un Acta de Recepción Definitiva.*
- 6.5 *El EGC, una vez recibidos formalmente servicios, gestionará el pago mensualmente mientras dure la relación contractual.*
- 6.6 *El EGC, gestionará la cancelación de la factura(s) correspondiente(s), deberá llevar el control de la solicitud de pagos contra las solicitudes de servicios. Aplicación oportuna de multas en caso de incumplimientos.*
- 6.7 *En caso de que el contratista incumpla con cualquiera de los aspectos incluidos en el cartel, el administrador del contrato llevará a cabo las acciones pertinentes para reportar los incumplimientos que correspondan. El EGC, debe llevar a cabo el control de lo ejecutado contra lo presupuestado, lo anterior para garantizar que no se sobregire la ejecución del contrato, ante situaciones tales como un alza del dólar o algún reajuste.*
- 6.8 *El EGC, debe llevar el control de los montos de los pedidos para que la contratación no supere el límite autorizado. Una vez consumido el mismo debe realizar hacer de cierre del contrato y notificarla al contratista.*
- 6.9 *El EGC, una vez concluido el contrato, confeccionará el respectivo Informe de Ejecución Contractual, donde indicará el proceder con la garantía de cumplimiento”.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público señalan en el apartado 4.3 “Protección y Conservación del Patrimonio”, lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos.”

Ese cuerpo normativo también señala en el inciso 4.4. “Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información”, menciona lo siguiente:

“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 comunique 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.”

El Ing. Freddy Barboza Díaz, respecto a los aumentos en los anchos de banda indicó:

“Esa respuesta la voy a dar no basado en ese día porque yo no era el encargado general del contrato, pero puedo responder por la cotidianeidad de lo que se hace y como profesional en la materia. Los enlaces de comunicación, son un ente vivo que constantemente amerita resolver incidencias así como aumentos de ancho de banda, dado la cantidad de tráfico que pasan por estos enlaces, y que talvez una oficina va creciendo en cantidad de usuarios y eso amerita un mayor ancho de banda, por ejemplo, a una oficina se le instala ancho de banda más básico posible para que la oficina trabaje bien, en una proveeduría yo no voy a instalar un enlace de 15 megas cuando con una de 6 megas



trabaja bien, pero esa proveeduría puede ser que luego se convierta no solo en almacén si no en laboratorio clínico o en otra cosa, y ya el enlace de 6 megas no es suficiente, por lo que entonces se pide un aumento a 10 o 15 megas, y por esa razón es que se aumenta, asimismo también se deben de considerar los aumentos de ancho de banda por incrementos en los sistemas institucionales como por ejemplo imágenes médicas.

El ancho de banda normalmente lo solicita la unidad, ellos abren el caso con la subárea, esta evalúa el tráfico de red y con base a esto y reportes del ICE, entonces la subárea toma la decisión de incrementar el ancho de banda, pero esto no se documenta, al menos no en el expediente, normalmente esa documentación se hace a través de correo electrónico, donde la unidad solicita, y al final cuando se decide que si se incrementa se genera una orden y se le indica al ICE que es necesario incrementar ese enlace.

Respecto a lo indicado de 59 enlaces dedicados VPN MPLS que no están incluidos en el subítem 1.1, me parece que lo correcto en la indicación es que no estaban incluidos en el Anexo1. Además, esos 59 enlaces no se incluyeron en dicho anexo dado que fueron instalados en fechas posteriores al momento en que se definió el Anexo para utilizarlo en el proceso de compra, ósea que mientras se transcurre el proceso de compra y hasta la adjudicación se instalaron 59 enlaces más”.

Asimismo, en cuanto el análisis del impacto en el presupuesto del proyecto señaló:

“En este momento esa pregunta es el tema que estoy atendiendo diariamente, yo que soy el encargado general del contrato, para esta ampliación del contrato, yo tuve que hacer cálculos de proyección de crecimiento, y llevar el control y se me advirtió y tengo clarísimo que en estos momentos no puedo ejecutar aumentos de anchos de banda que se están solicitando como el del hospital México, porque yo he dicho que no se puede por el tope presupuestario.

El análisis de impacto se hacía mediante el control en Excel donde yo llevaba todos los cálculos, todo eso iba sumando anualmente, y recuerdo que Sergio Porras me pedía un listado de los sitios instalados, yo no sabía que era para el control del presupuesto, pero tanto él como Jeanette me pedía esos datos y yo se los aportaba, y yo si mantengo en el Excel el consumo del dinero, llevando el registro mes a mes, y puedo suponer que Jeanette pedía eso para valorar el tope máximo presupuestario.”

Efectuar los aumentos en los anchos de banda de las unidades sin el análisis correspondiente, podría generar una afectación en el presupuesto total del proyecto, esto por cuanto el tope máximo disponible para los 3 subítems era de 36 millones de dólares, y en caso de incrementar su capacidad, si bien mejora la disponibilidad de red en las unidades locales, de no hacerlo de una forma planificada, coordinada y analizada, podría tener una repercusión y el riesgo de sobrepasar los recursos financieros asignados, asimismo la ausencia de documentación correspondiente a solicitudes por demanda y actas de recepción definitiva, crean debilitamientos de control interno y posibles incumplimientos normativos.

6. REFERENTE A LOS CONTROLES DEL PRESUPUESTO DE LA COMPRA

Se determinó la existencia de mecanismos de control referente al gasto efectuado en el presupuesto asignado a la compra de los Servicios Administrados de Comunicaciones WAN, Unificadas y Monitoreo, no obstante, éstos se están llevando de forma separada por parte de los administradores del contrato, sin efectuarse un análisis general del consumo del presupuesto asignado a esta contratación de tal forma que se lleve el registro de lo gastado y no sobrepase el tope máximo autorizado. Este aspecto ya se había evidenciado en el informe ATIC-32-2020, sin embargo, aún persiste la situación.

Al respecto, el tope máximo autorizado de consumo para esta contratación es de \$36,000,000,00, incluyendo los pedidos por demanda, así como solicitudes iniciales que representan \$17,385,098,88 (48% del total) y ₡568,239,840,00 (2.5%).



Al analizar los instrumentos de control presupuestarios de los administradores del contrato, ambos lo llevan en un reporte en Excel, donde para el subítem 1.1 y 1.3 se lleva el registro por agrupaciones (Celulares, MIFI, Enlaces VPN, enlaces fuera del anexo 1 y monitoreo), y en el caso del subítem 1.2, se registran los pagos por unidad y mes de forma total, sin efectuarse el análisis correspondiente del consumo total y porcentaje disponible para la adquisición de los servicios restantes.

El “Procedimiento para solicitud, entrega e instalación de servicios de la contratación: Servicios Administrados de Comunicaciones WAN y Monitoreo” en el punto 6 señala:

“(...) “6.1 La DTIC nombró un Encargado General de Contrato (EGC), para cada uno de los subítems de la contratación, quien será responsable de cumplir con el Procedimiento de Ejecución Contractual de la DTIC.

(...) 6.5 El EGC, una vez recibidos formalmente servicios, gestionará el pago mensualmente mientras dure la relación contractual.

6.6 El EGC, gestionará la cancelación de la factura(s) correspondiente(s), deberá llevar el control de la solicitud de pagos contra las solicitudes de servicios. Aplicación oportuna de multas en caso de incumplimientos.

(...)

6.8 El EGC, debe llevar el control de los montos de los pedidos para que la contratación no supere el límite autorizado. Una vez consumido el mismo debe realizar hacer de cierre del contrato y notificarla al contratista.

6.9 El EGC, una vez concluido el contrato, confeccionará el respectivo Informe de Ejecución Contractual, donde indicará el proceder con la garantía de cumplimiento”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público señalan en el apartado 4.3 “Protección y Conservación del Patrimonio”, lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos.”

Al respecto, el Ing. Freddy Barboza Díaz, administrador del contrato de los subítems 1 y 3, al consultarle si tenía conocimiento del monto o porcentaje consumido del presupuesto total de la contratación señaló lo siguiente:

“Ese conocimiento lo tengo a partir de que se me asignó como encargado y entre los dos administradores hemos podido hacer la proyección de gasto, se han hecho reuniones en conjunto y se hicieron proyecciones, para poder llegar al tope que se tiene ahora con el nuevo contrato que son 18 millones de dólares.

No obstante, en cuanto al control, se sigue trabajando por separado y cada uno sabe cuánto es el tope de cada uno”.

En relación con el subítem 1.2, el Ing. Alonso Soto Vega, administrador del contrato indicó:

“Es un tema que anteriormente cuando estaba Sergio se le pasaba un correo indicando lo que se había consumido en cada ítem, y pudiera tener un conocimiento al respecto, en el mismo correo se veía el total consumido, este correo no se le enviaba seguido, se hacía cada cierto tiempo, se lo pasaba cada 6 meses aproximadamente, y ahora que finalizó el contrato, se tuvo que validar el final para el informe de ejecución contractual, en el mismo se identificó que sobró presupuesto.”



Respecto a lo mencionado por el Ing. Soto Vega, esta auditoría revisó el informe final de ejecución contractual, identificándose que el reporte del presupuesto está limitado al registro del gasto por factura según ítem pero no totaliza y no se hace el análisis del consumo de todo el periodo de contratación.

Las condiciones antes expuestas podrían impactar negativamente el uso y aprovechamiento de los recursos institucionales, así como la gestión eficaz y eficiente del proyecto planteado Institucionalmente en atención integral a las necesidades de las diferentes unidades programáticas.

Asimismo, una inadecuada implementación de la solución de Redes WAN, Comunicaciones Unificadas y Monitoreo en el ámbito económico podría ocasionar a la Institución, no disponer de los recursos en los tiempos estimados y la exposición a debilidades ya conocidas por la administración, afectando los servicios brindados mediante estos recursos.

7. DIFERENCIAS EN LAS CANTIDADES DE PRODUCTOS SOLICITADOS Y FACTURADOS

Se identificaron diferencias en la modalidad de consumo por demanda respecto a las cantidades de productos solicitados y facturados o bien al compararlos con las actas de recepción definitiva, sin que se documente en el expediente la justificación correspondiente.

Al respecto, en el folio 1625 del expediente se observa el formulario de habilitación de servicio del hospital San Rafael donde se detallan los dispositivos/servicios instalados, y estos difieren en la cantidad instalada al compararla con la solicitud de pedido por demanda visible en el folio 1605 de acuerdo con el siguiente detalle:

- Se solicitaron 172 perfiles de usuario ejecutivo CISCO IR Phone 8865, no obstante, se instalaron 124
- En la solicitud se registran 289 perfiles de usuario Básico CISCO 7841 sin movilidad, instalándose 339.
- En cuanto a los accesorios tipo A, CISCO IP Phone 8800 key expansión module se solicitaron 36 y en el acta de recepción definitiva se registran 8.

En el caso de la Gerencia de Pensiones, en el folio 1614 se identifica la solicitud de pedido por demanda del 26 de junio de 2019, de 27 Perfiles de Usuario Básico CISCO 7841 sin Movilidad, no obstante, en el acta de recepción definitiva del 24 de julio de 2019 correspondiente a esa Unidad, se determina que los productos entregados fueron: 1 servicio administrado de comunicaciones, 164 teléfonos gama básica sin movilidad y 5 diademas inalámbricas.

Asimismo, para el área de Salud de Chomes, en el folio 1697 se visualiza el acta de recepción definitiva del 24 de octubre de 2019 donde se detalla entre otros productos recibidos, 1 perfil ATA, mientras que la solicitud de pedido por demanda de esta Unidad, visible en el folio 1612 del 18 de junio de 2019 indicó 2 perfiles ATA.

Aunado a lo anterior, en el folio 1929 del 30 de marzo de 2020, se observa una factura de contado, donde se realiza el cobro de 335 contratos de MIFI UE 1150 (Servicio APN), donde hasta el mes anterior para la factura del 29 de febrero de 2020 según el folio 1914, la cantidad de contratos por ese concepto fue de 247, sin documentarse en expediente la justificación del incremento de los dispositivos. Similar situación se presentó con los enlaces solicitados por demanda fuera de la entrega inicial (anexo 1), cuya factura de contado del 30 de marzo de 2020 (folio 1931), cobraba 111 contratos, lo cual difiere de la emitida el mes anterior, observable en el folio 91 donde el total fue de 91.

El "Procedimiento para solicitud, entrega e instalación de servicios de la contratación: Servicios Administrados de Comunicaciones WAN y Monitoreo" en el punto 6 señala:

"6.1 La DTIC nombró un Encargado General de Contrato (EGC), para cada uno de los subítems de la contratación, quien será responsable de cumplir con el Procedimiento de Ejecución Contractual de la DTIC.

(...)

6.4 El EGC debe velar porque a cada servicio entregado, se le realice un Acta de Recepción Definitiva.



(...)

6.6 *El EGC, gestionará la cancelación de la factura(s) correspondiente(s), deberá llevar el control de la solicitud de pagos contra las solicitudes de servicios. Aplicación oportuna de multas en caso de incumplimientos (...)* “

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el artículo 1.2 “Objetivos del SCI”, señala lo siguiente:

“El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

(...) b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniquen con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales”.

Al respecto, sobre las diferencias que se presentan en las cantidades instaladas contra las solicitadas, el Ing. Alonso Soto Vega indicó:

“Esto se puede dar por ejemplo si un hospital pidió 10 teléfonos, pero cuando se llegó al sitio realmente solo se instalaron 4 y el resto se tuvieron que devolver, esto porque se pidieron para un lugar donde no había puntos de red, no tenían switch PoE, o ya no lo necesitaban por que el usuario ya no iba a estar en esa oficina, por esas razones es que se pueden dar esas diferencias, para estos casos, estos cambios de pedidos no se documentan, esto porque se devuelven los dispositivos y lo que prevalece es el acta de recepción final que se dio en cada unidad.”.

El Ing. Freddy Barboza Díaz, respecto a las diferencias en las cantidades de contratos de los MIFIS y enlaces indicó:

“Cuando un MIFI o cualquier enlace se solicita retirar, se genera una orden de retiro por cada servicio, ya sea MIFI o enlace de comunicación, e igual las unidades cuando van a retirar un enlace o un MIFI, hacen una solicitud por correo, y cuando yo genero la solicitud al ICE, se crea el formulario de retiro del servicio, yo guardo dichos formularios del retiro.

Esto ahora se está gestionando por la Mesa de Servicios, en este momento hace 20 min se me hizo la solicitud de un retiro por correo y se le hizo la indicación al funcionario que lo hiciera a través de la mesa, sin embargo, esto es nuevo, no hay una directriz, antes era mediante oficio o correo, hasta hace poco es que se les ha dicho a todas las unidades que se hagan mediante la mesa de servicios.”.

La ausencia de información documentada en el expediente de contratación, que justifique los cambios efectuados en los productos solicitados contra los entregados, genera un debilitamiento del control interno por cuanto se podrían materializar riesgos de no detectar modificaciones en las solicitudes de productos o servicios sustentadas en razones técnicamente analizadas y verificadas.

8. REFERENTE A LA ACTUALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

Se evidenció que la actualización del expediente de contratación no ha sido oportuna por cuanto se ha tardado hasta 16 meses en incluir la información correspondiente de aspectos tales como; actas de recepción provisionales o definitivas, facturas, justificaciones de cambios entre otros documentos.

Al respecto, la ejecución del contrato se inició el 1 de setiembre de 2018, y se identificó el oficio DITC-0075-2019 del 9 de enero de 2019, mediante el cual el Ing. Robert Picado Mora, Subgerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones en ese momento, le informó al Máster Sergio Porras Solís, jefe del Área de Comunicaciones y Redes Informáticas, y a la Máster Jeanette Madrigal Loría, jefe de la Subárea de Soporte a Comunicaciones y administradora del contrato para los subítems 1 y 3, que recibió información por parte de la Subárea de Gestión Administrativa, donde indicaron no haber recibido ningún tipo de documentación para incorporar al expediente



respaldando los pagos realizados, a partir del 01 de setiembre de 2018, fecha en la cual entró a regir el contrato No. 010-2018 (subítem 1.1), tales como, copias de facturas, actas de recepción, informes técnicos, entre otros, observándose un eventual incumplimiento de lo establecido en el Procedimiento de Gestión de Bienes y Servicios de la DTIC, donde se establecen claramente los pasos a seguir por parte del Encargado General del Contrato para el procedimiento de pago y durante la ejecución contractual. Asimismo, el art. 13 de la Ley de Contratación Administrativa, por lo que solicitó remitir a esa Dirección, toda la documentación correspondiente al respaldo de cada uno de los pagos realizados durante el periodo 2018, amparados en el contrato No. 010-2018.

Es así como el 17 de enero de 2019, mediante oficio DTIC-0316-2019, el Máster Porras Solís y la Máster Madrigal Loría, dieron respuesta al oficio DITC-0075-2019, identificándose la incorporación de los primeros documentos correspondientes a actas de entrega de productos, solicitud de pedidos por demanda y actas de recepción definitiva, entre otros.

En el caso del subítem 1.2, se identificó que, hasta el 23 de enero del 2020, mediante oficio DTIC-0358-2020, el Lic. Alonso Soto Vega, encargado del contrato para el subítem 1.2 y el Lic. José Pablo Vargas Valverde, de la Unidad de Servicios Administrados DTIC, remitieron al Máster Endry Núñez Salas, Jefe de la Subárea Gestión Administrativa de la DTIC la documentación referente a solicitudes de pedido por demanda, pagos de factura, actas de recepción, entre otros, lo anterior con el fin de incluirla al expediente N°2017CD-000018-1150.

Posteriormente, mediante correo electrónico, el 12 de mayo de 2020, se le solicitó al Ing. Soto Vega y a la Máster Madrigal Loría, como administradores del contrato enviar la información relacionada con el trámite de justificaciones para la implementación de órdenes de pedido, órdenes de pedido, pagos mensuales de servicios, actas de recepción, entre otros documentos, relacionados con esa contratación, con la finalidad de mantener el expediente de contratación actualizado y cumplir con la normativa vigente.

Por lo anterior es que el 11 de junio de 2020 mediante oficio DTIC-3343-2020, la Máster Madrigal Loría, envía el Acta de Recepción definitiva y los documentos de trámite de pago de las facturas de los meses de octubre, noviembre, diciembre del año 2019, así como de los meses de enero, febrero y marzo del 2020, y adicionalmente se incluye documentación generada de la contratación para la inclusión en el expediente.

El “Procedimiento para solicitud, entrega e instalación de servicios de la contratación: Servicios Administrados de Comunicaciones WAN y Monitoreo” en el punto 6.1 señala:

“La DTIC nombró un Encargado General de Contrato (EGC), para cada uno de los subítems de la contratación, quien será responsable de cumplir con el Procedimiento de Ejecución Contractual de la DTIC.

El artículo 8 de la Ley General de Control Interno, respecto al sistema de control interno, establece:

“(…) se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico(…)”*

Asimismo, las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el artículo 1.2 “Objetivos del SCI”, señala lo siguiente:

*“El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:
(…) b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el*



desempeño institucional, y que esa información se comuniqué con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales”.

La situación descrita se presenta debido a que la gestión de envío de la información correspondiente no se ha realizado de forma eficiente por parte de los administradores del contrato a la Subárea de Gestión Administrativa.

Al respecto, situación similar se había señalado en el informe ATIC-32-2020 para el subítem 1.2, donde el Ing. Alonso Soto Vega, había referido:

“No se entregó la documentación de la ejecución contractual a tiempo, debido a que la carga de trabajo durante la implementación me consumió tiempo, no obstante, al percatarme en enero 2019, procedí a remitir la información que no había adjuntado al expediente de la contratación de comunicaciones unificadas

(...) Esto corresponde a un error involuntario, no me había percatado de la ausencia de esa documentación en el expediente, voy a revisar mis archivos y adjuntar lo correspondiente. Quizás no se entregó la documentación, debido a que la carga de trabajo constante en temas de implementación, me comprometo en adjuntar la documentación correspondiente.

(..)dicha documentación, la manejo en mi computador de manera digital, he de mencionar que no adjunto algunos documentos al expediente de ejecución contractual porque son un poco extensos e incurriría de gastos de impresión. Por esa razón no se ha adjuntado al expediente el control sobre el inventario o equipos recibidos con mayor detalle.”

Asimismo, el Lic. Endry Núñez Salas, jefe Subárea Gestión Administrativa de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, especificó en ese momento:

“(...) según la norma en contratación la responsabilidad sobre la completitud del expediente debe darse de manera que se disponga de la documentación en el expediente, al respecto me permito indicar que efectivamente esa actividad en ocasiones se atrasa por parte de los encargados, por diferentes motivos. Esta posibilidad de mejora ya ha sido identificada por esta Dirección”.

La falta de oportunidad en la actualización del expediente de contratación podría afectar el control interno en torno al respaldo documental del proceso de ejecución contractual, generando el riesgo de no detectar inconsistencias en aspectos como; el proceso de pago, recepción definitiva de bienes y otros aspectos importantes para su documentación e inclusión en el expediente, provocando el menoscabo del marco normativo aplicable en esa materia al no garantizarse razonablemente la integridad y calidad de la información sobre la cual se fundamenta la toma de decisiones.

9. SOBRE EL VENCIMIENTO DEL CONTRATO

Se evidenció que el contrato original N° 010-2018 correspondiente a la contratación directa N° 2017CD-000018-1150 con vigencia de 48 meses finalizó el 3 de setiembre del 2022, sin embargo, no se identificó la materialización de un nuevo proceso de compra, razón por lo cual se utilizó la modalidad de contrato adicional establecido en el artículo 209 del Reglamento de Ley de Contratación Administrativa (RLCA).

Al respecto, la DTIC, dio inicio el 11 de enero 2021, con la documentación para el proceso de compra mediante la ejecución de las siguientes tareas:

- Conformación Comisión Técnica, el 11 enero 2021 mediante oficio GG-DTIC-0167- 2021
- Elaboración de documentación de la compra: especificaciones y cláusulas, Estudios Preliminar y Factibilidad, etc.
- Estudio de Mercado 14 de junio 2021
- En el mes de junio 2021 se envió invitación a los proveedores: ICE, CLARO y TELEFÓNICA



- Al mes de diciembre del 2021, se obtiene la respuesta por parte de los oferentes invitados donde se obtuvo una única cotización que cumplió con lo solicitado por la administración
- Debido al resultado del estudio de mercado se analizó la posibilidad de realizar un nuevo estudio de mercado, sin embargo, se determinó que el tiempo requerido para un nuevo estudio, sobrepasaba la vigencia del contrato actual por lo que se determinó que la solución más viable era la de la ejecución de un contrato adicional mediante artículo 209 del RLCA
- Se dio inicio con la documentación para la solicitud del contrato adicional del contrato 010-2018, se solicitó al contratista ICE, la anuencia para un contrato adicional, se solicitó mejora de precio donde el contratista mejoró precio para el subítem 1.1.
- Debido al ciberataque presentado el pasado 31 mayo 2022, obligó a suspender las gestiones por un periodo aproximado de dos meses
- El 19 agosto 2022, se solicita el contrato adicional por un tope máximo de \$902 634 con una vigencia de dos meses, que inició el 03 de setiembre 2022 al 02 noviembre 2022, permitiendo atender la urgencia de brindar continuidad a los servicios.

Por lo anterior se identificaron dos contratos nuevos utilizando el artículo 209 del RLCA a saber:

Primer contrato adicional:

En resolución administrativa GG-2216-2022, la Gerencia General, según su competencia, autorizó la aplicación de un primer contrato adicional por un monto máximo de consumo de \$902,364.00 equivalente al 2,51% del contrato original, con una vigencia hasta el 02 de noviembre del 2022, esto con la finalidad de contar con un tiempo adicional, por cuanto la cuantía del procedimiento la competencia para aprobar el acto final recae en la Junta Directiva de la CCSS.

Segundo contrato adicional:

Mediante oficios GG-DTIC-4336-2022 del 06 de setiembre de 2022 y GG-DTIC-4765-2022, suscritos por el Master Danilo Hernández Monge Subdirector de la DTIC y la Máster Jéssica Cordero Ríos, Jefe del Área de Comunicaciones y Redes Informáticas, se remite la solicitud para la aprobación de un segundo contrato adicional mediante la aplicación del artículo 209 del RLCA, al contrato 010-2018, derivado de la contratación 2017CD-000018-1150, indicando las justificaciones para la aplicación de un segundo contrato adicional.

Según artículo 209 del RLCA, el contrato adicional puede tener una vigencia de hasta el 50% del original, de esta forma la DTIC buscar continuar brindando el servicio mediante un nuevo contrato adicional, cubriendo los 22 meses restantes a la vigencia que permite la aplicación de un artículo 209 RLCA al contrato 010-2018 y se completaría la totalidad de la vigencia siendo esta de 24 meses. El tope máximo para esta contratación es de \$17.097.366,00 diecisiete millones noventa y siete mil trescientos sesenta y seis dólares.

Las Normas Institucionales en Tecnologías de información y Comunicaciones, establecen en el punto 1.6 Gestión de proyectos de TIC, lo siguiente:

“Toda unidad de trabajo debe administrar sus proyectos de TIC de manera que logre sus objetivos, satisfaga los requerimientos y cumpla con los términos de calidad, tiempo y presupuesto óptimos preestablecidos. Para estos efectos debe promover la cultura de proyectos, mejores prácticas, etc”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.5.2 Gestión de Proyectos, inciso e., refieren lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda, incluyendo los proyectos de obra pública relativos a construcciones nuevas o al mejoramiento, adición, rehabilitación o reconstrucción de las ya existentes.



Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

(...) c. La planificación, la supervisión y el control de avance del proyecto, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes.

d. El establecimiento de un sistema de información confiable, oportuna, relevante y competente para dar seguimiento al proyecto.

e. La evaluación posterior, para analizar la efectividad del proyecto y retroalimentar esfuerzos futuros.”

Al respecto, el Ing. Freddy Barboza Díaz, administrador del contrato de los subítems 1 y 3, al consultarle las razones por las que se llevó a cabo un contrato adicional inicial por 2 meses y luego otro por dos años indicó:

“El primer contrato era por 2 meses, iba a ser por los dos años de una vez pero resulta que la aprobación de este nuevo contrato fue tan ardua, que se vio que no se iba a salir con el tiempo, entonces como estrategia se pensó en un contrato lo más rápido posible que pudiera firmar Idannia como Subgerente de la DTIC, pero lo más que ella podía firmar creo eran un millón de dólares, basado en proyecciones apenas se podían pagar 2 meses de servicios, entonces para poder darle un respiro al proyecto se hizo así, si se seguía con el plan original no se salía con el tiempo y se logró firmar a tiempo, por dos meses más mientras se firmaba el de 2 años.

Ahora nosotros iniciamos desde junio julio del 2021, no con la idea de una ampliación, si no con la idea de una contratación nueva, para hacer un nuevo estudio de mercado, hacer la publicación abierta y lograr un contrato nuevo con el ICE u otro proveedor, en el camino uno se da cuenta que es super tedioso, aparecen muchos proveedores, se solicitan envíos de cotizaciones, se comienza a descartar algunos, llegó la empresa Claro dio la factura proforma solamente para ciertos servicios, los que ofreció no cumplían por ejemplo, el único el que cumplía técnicamente era el ICE, ahora si tenemos un estudio de mercado, pero no es el esperable, solo se tenía una proforma, y desde ahí se ve que se va con el pie izquierdo, cuando ya la comisión técnica ve que no se puede con un estudio de mercado así, se pensó en uno más amplio y se pensó en eso y no solo eso, llega el momento en que Robert Picado en su momento indicó que lo que se va hacer es la separación de los ítemns en dos compras, eso significó que había que cambiar la documentación, por lo que hay que volver hacer un nuevo estudio de mercado, asimismo, se dieron cambios de personal en la DTIC, todo eso afectó el proceso de compra, para darnos cuenta que estábamos con el tiempo a tope para ver que salía de una compra nueva, por lo que se decide ir por un 209.

Entre junio y setiembre de 2021 se inició el estudio de mercado para la nueva contratación eso no quiere decir que ahí se inició, esto lleva detalles que meses previos se había pensado en cómo hacer, para esos meses se hizo el estudio de mercado sin embargo tanto detalle y el cambio de personal afectó.

Se indicó en la presentación de la Junta Directiva que se tenía proyectado continuar con los dos procesos de compra en octubre de 2022, entonces ¿Que se ha hecho en este mes?, lo primero que se hizo fue aprobar el 209 y nosotros cumplimos con el cronograma definido de este proceso, ya se definió el siguiente y le aseguro que es un tema de día a día para sacar esto e ir avanzando”.

Al respecto, considera importante esta Auditoría que, dado la experiencia obtenida y la importancia de los bienes y servicios adquiridos en estos procesos, en caso de dar continuidad a la modalidad utilizada hasta el momento, se deben de planificar y ejecutar las acciones oportunas, con el fin de evitar la materialización de la situación identificada en el presente hallazgo, ya que con el segundo contrato adicional se completó el 50% máximo permitido por la Ley.



El servicio de redes y comunicaciones unificadas es una de las herramientas más utilizadas como medio de comunicación, por lo que no disponer de estos servicios tendría un impacto en los procesos institucionales, tanto de prestación de servicios, como en la recaudación de cuotas obrero patronales, gestión de pensiones, entre otros, por cuanto los sistemas no dispondría de la infraestructura de telecomunicaciones requerida para la transmisión de datos administrados mediante sistemas indispensables para la operativa institucional diaria. Ante la falta de estos, se generaría que cada unidad adquiriera de forma separada los servicios de internet, así como servicios de APN, creando posibles debilidades en el control mediante métricas de consumo, interconexión y ancho de banda, así como en los procesos de contratación.

CONCLUSIONES

Los servicios de Redes WAN, Comunicaciones Unificadas, así como el Monitoreo respectivo de la Red Institucional es de gran importancia para la Caja, debido a que forman parte de los principales instrumentos mediante los cuales se establece comunicación digital que nos brindan acceso a los diferentes sistemas Institucionales, repositorios, redes locales, internet y comunicaciones centralizadas a un menor costo.

Es por esto que disponer de estos servicios que brinda actualmente el ICE a la institución toma importancia, no solo por los beneficios que esto conlleva, sino porque el esfuerzo económico que realiza la Caja para disponer de estas herramientas, considerando que el monto aprobado para el contrato que recientemente finalizó, se destinó un total de \$36,000,000.00 (treinta y seis millones de dólares).

Al respecto, al efectuarse la adquisición de estos servicios por la modalidad de contratación, es importante que la Administración Activa tome las medidas de control que sean suficientes y robustas en el proceso de ejecución contractual, de tal forma que se garantice el cumplimiento pleno de lo adquirido, por parte del proveedor, y que los servicios brindados se apeguen a lo definido en las condiciones establecidas en el pliego cartelario.

En esta línea, es importante que se cumplan con las especificaciones técnicas definidas en el cartel, por cuanto si estas fueron puestas en dicho apartado, fue por que la Administración identificó la necesidad de que los servicios brindados cumplieran con ciertos aspectos, lo que hace esencial que se establezcan los mecanismos de control suficientes para su revisión y se documente mediante instrumentos como las actas de recepción definitiva.

Asimismo, como parte de los controles que debe de llevar la administración, son los mecanismos que garanticen que la implementación de los objetos contractuales se realice en tiempo y forma, tal como fue definido en el contrato, y en caso de incumplimientos se analicen las causas que las generan y las eventuales responsabilidades.

Aunado a lo anterior, es importante que la Administración Activa, realice los análisis correspondientes en caso de presentarse modificaciones a los servicios contratados, como lo es el caso de aumento de líneas, enlaces o anchos de banda, da tal forma que se verifique el impacto económico que tienen estas acciones en el presupuesto total del proyecto, por lo que de igual forma resulta beneficioso que los controles llevados a cabo en materia presupuestaria se unifiquen y se tenga el detalle del gasto global.

Si bien el contrato analizado en este informe venció el 3 de setiembre del 2022, es importante que se fortalezcan los mecanismos de control en el proceso de ejecución contractual para el actual contrato adicional que está vigente y que vence en 2 años, por lo que, además, considerando que una vez vencido este, no existe posibilidad de utilizar la figura de contrato adicional; **resulta necesario y primordial, comenzar con antelación el proceso de la nueva contratación a efectuar.**



RECOMENDACIONES

A LA MÁSTER IDANNIA MATA SERRANO, EN SU CALIDAD DE SUBGERENTE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. En conjunto con la Gerencia General, establecer y dar seguimiento a la ejecución de un plan de acción orientado al fortalecimiento de los mecanismos de control en la ejecución contractual del contrato adicional vigente, el cual contemple entre otros aspectos:
 - Identificación y análisis de las causas por las cuales se presentaron las debilidades identificadas en el proceso de ejecución contractual abordado en el presente informe, así como las lecciones aprendidas.
 - Cumplimiento del llenado e inclusión en el expediente de las actas de recepción definitiva con el detalle correspondiente a la adquisición del servicio.
 - Cumplimiento en tiempo en la implementación de los servicios adquiridos.
 - Mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las especificaciones técnicas definidas en el cartel.
 - Análisis técnico y presupuestario de los cambios realizados en las cantidades adquiridas, como aumentos de anchos de banda y adquisición de enlaces.
 - Control unificado del consumo presupuestario del proyecto que integre los subítem 1.1, 1.2 y 1.3 y se detalle aspectos como monto y porcentaje totales consumidos del tope presupuestario.
 - Debida actualización, oportuna y eficiente del expediente de contratación.
 - Mecanismo de control de productos solicitados, instalados y facturados, con sus respectivas justificaciones cuando se presenten variaciones.

Dicho plan deberá detallar actividades, responsables y plazos y de requerirse, solicitar el apoyo correspondiente a la Gerencia General para la ejecución de dicho plan. Lo anterior con base en lo evidenciado en los hallazgos 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 del presente estudio.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización en un plazo de cinco meses, a partir de la recepción del presente informe, el plan de acción definido.

2. Definir un plan con su respectivo cronograma, alcance, responsables, funciones y de más aspectos que estime pertinente para llevar a cabo el próximo proceso de compra de los servicios de redes WAN, Comunicaciones Unificadas y Monitoreo, de tal forma que se lleve dicho proceso con el tiempo prudencial, considerando lo mencionado en el hallazgo 9 respecto a que en dos años, no se podría utilizar la opción que brinda el artículo 209 de la RLCA por haber alcanzado el 50% del monto definido en el contrato original.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización en un plazo de 3 meses, a partir de la recepción del presente informe, el plan de implementación solicitado.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados el 22 de noviembre del 2022, con los funcionarios: Máster Idannia Mata Serrano, Sub-Gerente a.i., Ing. Danilo Hernández Monge, subdirector a.i., Máster Jessica Cordero Ríos, jefe área de Comunicaciones y Redes Informáticas, Ing. Criselda Sánchez Rojas e Ing. Esteban Zamora Chaves, todos de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.



A continuación, se indican las observaciones realizadas en torno a los hallazgos y recomendaciones:

HALLAZGOS

La Máster Idannia Mata señala que este contrato estaba dividido, una parte la veía la Subdirección y la otra parte el área de Redes y Comunicaciones, y es un aspecto que para ella no procedía, y evidentemente el tema del ciber ataque hizo que muchos riesgos de estos subieran, porque no se podía atender de forma oportuna muchos temas de índole administrativo, dándole prioridad a todo lo que fue la habilitación de servicios, eso significó prácticamente 4 meses de atraso, asimismo estima importante considerar que la cantidad de recursos para llevar a cabo la ejecución contractual de un contrato de este tipo es muy limitada y ponen en riesgo aspectos de control interno, señala que se ha venido planteando la necesidad de que se articulen los CGIs para que ellos también desde su rol local puedan apoyar un poco el proceso de entrega de servicios y ejecución contractual a nivel local, por lo que es importante seguir diciendo la necesidad de articular los procesos del nivel central con el CGI, de tal forma que haya mayor involucramiento.

RECOMENDACIÓN 1

La Máster Idannia Mata señala que se tiene una limitación de recursos importante, donde hay múltiples solicitudes a la Gerencia, realmente tenemos personas enfermas de estrés, hemos tenido que recurrir a bienestar laboral incluso, yo veo bien la recomendación, el tema es que el equipo de trabajo que va a atender esta recomendación es el equipo que ya tiene que estar montando el nuevo proceso de contratación por que ya tenemos instrucciones de la Gerencia de que este proceso de contratación salga, y es probable que salgan dos o tres procesos, porque se ha notado cierta dificultad para armonizar estos ítems, este personal son los que ahorita tienen que hacer los estudios de mercado, carteles, investigación y demás, y esta limitación de recurso humano es complicado, por lo que propone compartir la recomendación con la Gerencia General.

La Máster Jessica Cordero, agrega que la preocupación es el plazo que se tiene para efectuar el nuevo proceso de compra con el personal limitado que se tiene, y que además de ello, llevan otras actividades propias del servicio por lo que se debe considerar este aspecto.

Al respecto se les indicó que con el tema del aumento del plazo de cumplimiento del plazo de recomendación no hay mayor problema, y que sobre dirigir la recomendación también a la Gerencia General se va a efectuar la consulta con la jefatura Ing. Rafael Ángel Herrera y el Subauditor Lic. Randall Jiménez para que se tome la decisión de la viabilidad de incluir a la Gerencia General en esta recomendación.

RECOMENDACIÓN 2

La Máster Idannia Mata señala que ya se está trabajando en el tema por lo que ve bien la recomendación.

RECOMENDACIÓN 3

La Máster Idannia Mata y el Ing. Danilo Hernández señalan que esta recomendación está ligada con la recomendación uno, siendo el insumo que se debe tener para la implementación de la recomendación uno.

Al respecto se elimina la recomendación 3 y se integra a la recomendación 1.

ÁREA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Ing. Leonardo Díaz Porras
Asistente de Auditoría

Ing. Rafael Ángel Herrera Mora
Jefe de Área

OSC/RJS/RAHM/LFDP/jffc