



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

**ATIC-107-2017**  
**03-10-2017**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Este estudio se realizó en concordancia con el Plan Anual Operativo 2017 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la gestión de la Suscripción a Servicio de transferencias electrónicas de información sobre tecnologías de información y los últimos avances y evoluciones a la empresa Gartner Ireland Limited.

Los resultados del informe evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con la justificación otorgada para contratar el servicio, debido a que no se analizaron otras alternativas que pudieran cumplir con la necesidad institucional, tampoco se realizó en el segundo proceso de contratación tramitado, una indagación de precios que respaldara el análisis del monto a pagar, pese a que se presentó un incremento en el precio con respecto a la primera adquisición.

Por otra parte, las especificaciones técnicas no incluyeron parámetros que permitieran medir el nivel de prestación del servicio, a fin de que posteriormente se verificara el cumplimiento por parte del contratista.

Además, se evidenció atrasos en la gestión de pagos que debían realizarse trimestralmente, los cuales se efectuaron en algunos casos hasta tres meses después de lo establecido en el pliego cartelario, aspecto que podría impactar la programación presupuestaria, en virtud de los ajustes en el tipo de cambio, pues se definió que el pago se efectuaría en dólares americanos. Asimismo, se identificaron dos pagos realizados sin que constara en el expediente las actas de aceptación correspondientes.

Respecto de la habilitación de cuentas en la suscripción de servicios, no se evidenció un proceso formal de capacitación, tampoco se elaboró un procedimiento para su uso, ni se efectuó una revisión de la utilización brindada a los accesos concedidos.

Adicionalmente, en cuanto al aprovechamiento de los servicios obtenidos producto de la suscripción contratada, se determinaron debilidades fundamentalmente por aspectos como comunicación oficial del nuevo servicio del que se disponía, capacitación brindada, transferencia de conocimiento.

En ese sentido, no se realizó un proceso de socialización de los documentos obtenidos a través de la suscripción que permitiera el logro de los objetivos que la Administración misma se había propuesto.

Finalmente, tampoco se dispuso de un proceso de monitoreo que garantizara la atención de las necesidades planteadas en la contratación de la suscripción.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

ATIC-107-2017  
03-10-2017

## ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

### EVALUACIÓN DE CARÁCTER ESPECIAL REFERENTE A LA GESTIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN A SERVICIO DE TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS DE INFORMACIÓN SOBRE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LOS ÚLTIMOS AVANCES Y EVOLUCIONES A LA EMPRESA GARTNER IRELAND LIMITED GERENCIA INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS U.E. 1107

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se efectuó en atención al Plan Anual Operativo del 2017 para el Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de la Suscripción a “Servicio de transferencias electrónicas de información sobre tecnologías de información y los últimos avances y evoluciones a la empresa Gartner Ireland Limited”.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar la justificación brindada por la Administración para la adquisición de la suscripción al Servicio de transferencias electrónicas de información sobre tecnologías de información.
- Identificar los mecanismos utilizados para verificar el cumplimiento del servicio contratado.
- Analizar el uso y aprovechamiento del servicio de suscripción de transferencias electrónicas de información por parte de la Administración.
- Revisar la conformación del expediente en torno a la ejecución de la contratación.

#### ALCANCE

El estudio comprende el análisis de las acciones efectuadas por la Administración Activa en torno a la gestión de la suscripción al “Servicio de transferencias electrónicas de información sobre tecnologías de información y los últimos avances y evoluciones a la empresa Gartner Ireland Limited” y su respectiva ejecución contractual, en el periodo comprendido entre diciembre del 2014 y junio del 2017.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

Al respecto, es pertinente señalar que se verificó el cumplimiento de los términos y condiciones señalados en las contrataciones 2014CD-000005-1107 y 2016-CD000003-1107, ambas denominadas “Suscripción al Servicio de transferencias electrónicas de información sobre tecnologías de información y los últimos avances y evoluciones a la empresa Gartner Ireland Limited”.

La presente evaluación se realizó cumpliendo con las disposiciones establecidas en el Manual de Normas Generales de la Auditoría en el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República.

## METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, se desarrollaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión y análisis de los siguientes expedientes de contratación administrativa:
  - ✓ 2014CD-000005-1107, “Suscripción al Servicio de transferencias electrónicas de información sobre tecnologías de información y los últimos avances y evoluciones a la empresa Gartner Ireland Limited”.
  - ✓ 2016-CD000003-1107, “Suscripción al Servicio de transferencias electrónicas de información sobre tecnologías de información y los últimos avances y evoluciones a la empresa Gartner Ireland Limited”
- Entrevista y reuniones efectuadas con el Ing. José Manuel Zamora Moreira, funcionario de la Dirección Proyecto EDUS (Expediente Digital Único en Salud).

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno (No. 8292).
- Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) Nº R-CO-9-2009.
- Normas Técnicas para la Gestión y Control de Tecnologías de Información, Contraloría General de la República.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

## ASPECTOS RELACIONADOS CON LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

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, 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

La Institución ejecutó dos procedimientos de contratación para acceder al servicio de “Suscripción de Transferencias Electrónicas de Información sobre Tecnologías de Información y los últimos Avances y Evoluciones”, durante el 2014 y 2016 respectivamente. El mecanismo utilizado para ambas contrataciones fue fundamentado por la Administración, en el artículo 131, inciso d) del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa (RLCA), el cual señala la posibilidad de contratar de forma directa determinados bienes y servicios que por su naturaleza no pueden o no convienen adquirirse mediante concurso, específicamente el inciso d) menciona:

*“(...) la suscripción de revistas, semanarios o diarios de circulación nacional o internacional, así como la compra de material bibliográfico en el extranjero, incluso el contenido en medios electrónicos”.*

Dichos procesos de adquisición fueron adjudicadas a la única empresa participante, Gartner Ireland Limited<sup>1</sup>, según se especifica a continuación:

**Tabla N°1**  
**Procedimientos de Compra para Suscripción de Servicios a la empresa Gartner Ireland Limited**

Procedimiento de Compra	Monto Adjudicado	Vigencia
2014CD-000005-1107	\$98,650.00	12/2014 al 12/2015
2016CD-000001-1107	\$106,688.00	06/2016 al 05/2017

*Fuente: Elaboración Propia con base en los expedientes de compra*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

Los servicios solicitados en ambos pliegos cartelarios fueron los siguientes:

*I. Acceso a Analistas:*

- 1. Se requiere el acceso ilimitado a analistas de Gartner relacionados con las industrias que aborde el Gartner Research.*
- 2. Se requiere tener una programación prioritaria de consultas con los analistas y poder llegar a tener con ellos sesiones individuales en Symposium/ITxpo.*
- 3. Revisión ilimitada de documentos y presentaciones.*
- 4. Validación de contratos.*

*II. Acceso a investigación y base de conocimiento*

- 1. Acceso a Executive Programs – CIO / Estrategia.*
- 2. Acceso a reportes core.*
- 3. Acceso a metodologías: Magic Quadrants, Hype Cycle, Vendor, etc.*
- 4. Acceso a herramientas ejecutables.*

*III. Asesorías varias*

- 1. Asesoría de un exCIO-executive Partner, asignado a la CCSS que atenderá dudas en iniciativas y proyectos.*
- 2. Preferencia en los espacios de agenda de los analistas.*
- 3. Presentaciones al equipo de TI / Workshops / Boarding meeting, etc. Sesiones programadas con anticipación y con una periodicidad de 4 a 6 sesiones al año.*

*IV. Eventos:*

- 1. Invitación al Gartner Symposium (1 + 1\* - DOS) para la CCSS que incluya todas las actividades más acceso VIP a los programas ejecutivos.*
- 2. Invitación al CIO FORUM – 2015.*
- 3. Se requiere invitación gratuita para la CCSS, para asistir a los eventos del programa ejecutivo de contenido local, incluidos los foros regionales.*
- 4. Acceso a los Webinars / Webinars EXP.*

*V. Interacción con colegas:*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

*La CCSS podrá solicitar una reunión, conferencia telefónica, participar en foros en línea con colegas de tecnología de alto nivel para revisar temas específicos con la finalidad de intercambiar información sobre las buenas prácticas y áreas de especialización.*

VI. *Acceso a todo el contenido de las investigaciones Gartner IT Leaders.*

VII. *Acceso a todas las investigaciones de Gartner Core IT Research.*

- 1. Acceso herramientas de diagnóstico.*
- 2. Acceso a plantillas.*
- 3. Acceso a casos de estudio.*
- 4. Acceso a selecciones semanales y análisis de noticias.*
- 5. Acceso a investigaciones específicas de la industria de las tecnologías de información.*

VIII. *Acceso a reportes de investigaciones del programa ejecutivo:*

- 1. Se requiere al menos 12 informes al año, seleccionados por Gartner sobre temas que se entrecruzan las actividades del negocio y las de tecnología.*
- 2. Acceso a las herramientas y teleconferencias a cargo de autores del programa ejecutivo.*

IX. *Datos de métricas claves de las tecnologías:*

*Se debe proporcionar métricas de rendimiento sobre las tendencias de gasto, personal de tecnología, unidades de costo y medidas de rendimiento en los dominios esenciales de las tecnologías.*

X. *Talking Technology Series:*

*Se debe tener acceso para descargar el programa mensual de audio que contiene entrevistas con los analistas de Gartner y otros expertos de la industria sobre temas relevantes de la tecnología de información.*

XI. *Acceso tipo Self-Service:*

*Se debe tener acceso a las noticias esenciales de tecnología e investigaciones de Gartner seleccionadas al menos para un usuario seleccionado por la CCSS. El usuario debe tener acceso al menos a los siguientes entregables:*

- 1. Selección semanal de investigación publicada por analistas.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

2. *Análisis de noticias de tecnología.*
3. *Calendario de eventos de Gartner.*
4. *Seminarios tipo Webinar.*
5. *Noticias de mercado.*

Producto de la suscripción de servicios adquirida a Gartner, mediante las contrataciones mencionadas, se otorgaron siete cuentas de usuario de acceso al sitio de internet de esta empresa, según se especifica a continuación:

**Tabla N°2**  
**Tipos de Cuentas de Usuario habilitadas para el acceso al sitio de Gartner**

<b>Tipo de Cuenta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Primera Contratación</b>	<b>Costo Segunda Contratación</b>
Gartner EXP Member Basic with Industry	1	\$98.650,00	\$104.625,00
Gartner IT News & Insight	6	\$0,00	\$0,00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>\$98.650,00</b>	<b>\$104.625,00</b>

*Fuente: Elaboración Propia con base en la documentación de los expedientes de compra*

Mediante oficio EDUS-0879-2014 del 15 de diciembre del 2014, el MAP. Manuel Rodríguez Arce, Director Proyecto EDUS designa la Comisión Técnica para el proceso de compra No. 2014CD-000005-1107, indicando lo siguiente:

*“...El Ing. José Manuel Zamora Moreira, fungirá como Coordinador de la Comisión...”*

Para la segunda contratación efectuada, mediante oficio EDUS-0606-2016 de 2 de junio del 2016 el MAP Rodríguez Arce, le indica al Máster José Manuel Zamora Moreira, funcionario de la Dirección Proyecto Expediente Digital Único en Salud (EDUS) lo siguiente:

*“...Con el fin de ejecutar la Administración del Contrato, dar seguimiento y verificación del cumplimiento de lo pactado en la Orden de Compra No. 04 (...) Entre las actividades a desarrollar se encuentran:*

- a) *Valorar el cumplimiento de todos los requisitos que se indican en el cartel, contrato, u orden de compra.*
- b) *Revisar el cronograma propuesto para su desarrollo con las tareas y responsables de su ejecución*
- c) *Diseñar e implementar las herramientas, procedimientos y otros que le permitan el ejercicio de las acciones de seguimiento y verificación para garantizar la atención eficiente de la necesidad que dio origen a la contratación.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

- d) *Además, se deberá velar por el debido cumplimiento del contrato; e informar a la brevedad posible al adjudicatario, cualquier ajuste en los tiempos de cronograma o incumplimiento trascendente de éste, a fin de que se adopten las medidas pertinentes, de lo cual deberá mantener informado en todo momento a la Unidad de Gestión de Bienes o Servicios respectiva.*
- e) *Garantizar la continuidad prevista en un contrato así se estableció en su oportunidad (prórroga automática de contratos y actividades conexas).*
- f) *Vigilar la vigencia de la garantía de cumplimiento que respalda cada contrato original y las prórrogas previstas.*
- g) *Velar que el monto a ejecutar en dicho contrato no supere el tope de inversión máxima a \$104.625 dólares, quedando bajo responsabilidad de la unidad usuaria y el Administrador de Contrato designado, verificar que el monto efectivamente se ejecute durante la vigencia del contrato.*
- h) *Elaborar un informe sobre la ejecución del contrato para que quien mantiene en custodia la garantía de cumplimiento proceda o no a la devolución de la misma.*
- i) *Gestionar ante las instancias correspondientes acciones como aplicación de sanciones por incumplimientos, resolución y rescisión de contratos, desarrollar los procedimientos para ejecutar la garantía de cumplimiento, cuando proceda, aplicar multas, inicio oportuno de nuevos procesos de contratación para la prestación del servicio respectivo y otros..."*

A continuación, se describen las oportunidades de mejora identificadas en el presente estudio:

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA JUSTIFICACIÓN DE LAS CONTRATACIONES.

De acuerdo con la revisión de la documentación incluida en los expedientes de las contrataciones 2014CD-00000-1107 y 2016CD-000001-1107 "Suscripción a Servicio de transferencias electrónicas de información sobre tecnologías de información y los últimos avances y evoluciones a la empresa Gartner", no se observó en las justificaciones otorgadas por la Administración en ambos procesos de compra, que la necesidad de la Institución solo podía ser satisfecha con el servicio brindado por esa firma, y que por lo tanto debía tramitarse el proceso de adquisición a través de lo establecido en el artículo 131, inciso d), del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. En ese sentido, no se evidenció se analizarán otras alternativas que pudieran cumplir el objetivo planteado.

Al respecto, en oficios EDUS-0884-2014 del 16 de diciembre del 2014 y EDUS-0256-2016 del 29 de febrero del 2016, el Ing. José Manuel Zamora Moreira, funcionario del Proyecto Expediente Digital Único en Salud (EDUS) justificó los procedimientos de adquisición indicando lo siguiente:





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

*“(...) El acceso a esta base de datos de conocimiento de Gartner le permitiría a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones estar al tanto de las tendencias de Tecnologías de Información y Comunicaciones con el fin de planificar de mejor forma el uso y eventual incorporación de la tecnología a la Caja. Además, dada la especialidad vertical que tienen sobre salud, nos permitiría tener acceso a información tecnológica específica para el campo. Todo esto redundaría en una mejora en los servicios provistos por la DTIC a la Institución.*

*Con respecto al tema del estudio de mercado para la adquisición del servicio, el mismo no se genera, dadas las condiciones del proveedor que lo califican como oferente único para brindar los servicios de investigación en TI y negocio, donde no se identifican competidores por exclusividad de los servicios que provee. Lo anterior amparado en el Art. 131 inciso d, de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento...”*

En notas EDUS-0886-2014 del 16 de diciembre de 2014 y EDUS-0266-2016 del 1 de marzo del 2016, el Ing. Manuel Rodríguez Arce, Director del Proyecto Expediente Digital Único en Salud, en los documentos de Decisión Inicial de compra, en relación con la justificación de compra indica lo siguiente:

*“(...) La justificación de la necesidad del servicio fue formulada por el Ing. José Manuel Zamora Moreira, funcionario del Proyecto Expediente Digital Único en Salud, mediante oficio No.884-2014 de fecha 16 de diciembre de 2014.”*

El artículo 8 del Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa, sobre la Decisión Inicial señala en el punto b) lo siguiente:

*“(...) La descripción del objeto, las especificaciones técnicas y características de los bienes, obras o servicios que se requieran, en caso de que puedan existir diferentes opciones técnicas para satisfacer la necesidad, acreditar las razones por las cuales se escoge una determinada solución...”*

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el Capítulo II Planificación y Organización, apartado 2.5 Administración de recursos financieros, señalan que:

*“La organización debe optimizar el uso de los recursos financieros invertidos en la gestión de TI procurando el logro de los objetivos de esa inversión, controlando en forma efectiva dichos recursos y observando el marco jurídico que al efecto le resulte aplicable.”*

En ese sentido, el Máster José Manuel Zamora Moreira, funcionario de la Dirección Proyecto EDUS se refirió de la siguiente manera:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

*“No se consideraron otras opciones porque no existen en el mercado otras empresas con el perfil buscado que cubriera nuestra necesidad.*

*No obstante, se hizo una investigación y se encontró una empresa llamada Forrester, pero no se consideró porque tiene personal asociado a proveedores, ocasionando que se saliera de perfil buscado (libre de marca).*

*Con respecto al estudio de mercado, éste no se realizó porque se trataba de un proveedor único y una suscripción electrónica que no requería de dicho estudio, amparados en el artículo 131 de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.”*

La situación descrita pudo ocasionar que no se consideraran opciones de mercado analizadas bajo un enfoque costo beneficio, orientadas a satisfacer los objetivos de la Administración en cuanto a disponer de información relacionada con tendencias en materia de TIC en el campo de la Salud, así como otros requerimientos planteados por la Dirección de Tecnologías de Información y el Proyecto Expediente Digital Único en Salud (EDUS).

## **2. SOBRE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.**

En la definición de las especificaciones técnicas del pliego cartelario establecido para las dos contrataciones mencionadas, no se incluyeron parámetros que permitieran medir la calidad y nivel de prestación propia del servicio a brindar por el adjudicatario, para satisfacer la necesidad institucional.

En ese sentido, únicamente se incluyó una lista con once ítems de diferentes servicios a los que se requería acceder con la suscripción, sin definir características propias y concretas para cada uno de ellos, los cuales pudieran ser considerados como referencia para la valoración del cumplimiento.

De acuerdo con el artículo 51 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, el Cartel: *“(...) Deberá constituir un cuerpo de especificaciones técnicas, claras, suficientes, concretas, objetivas y amplias en cuanto a la oportunidad de participar...”*

Por otra parte, ese cuerpo normativo indica en el artículo 47 relacionado con las multas y la cláusula penal lo siguiente:

*“La Administración podrá establecer en el cartel, el pago de multas por defectos en la ejecución del contrato, considerando para ello, aspectos tales como, monto, plazo, riesgo, repercusiones de un eventual incumplimiento por el servicio que se brinde o para el interés público...”*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

Al respecto, el Ing. José Manuel Zamora Moreira, funcionario de la Dirección Proyecto Expediente Digital Único en Salud (EDUS), indicó:

*“Es importante señalar que este no es un servicio crítico, se trata de una suscripción electrónica que no requiere especificar esas condiciones como acuerdos de servicio, por su naturaleza”.*

La falta de especificaciones técnicas propias del tipo de servicio a contratar pudo ocasionar que no se tuvieran parámetros para medir las condiciones de entrega y oportunidad del servicio recibido, en detrimento de la satisfacción del interés público. Asimismo, existió el riesgo de generar pagos por un objeto contractual en el que no se disponía de criterios para medir las condiciones de su cumplimiento.

Por otra parte, la situación descrita limita a la Administración para ejercer la potestad de imponer un régimen de multas en caso de incumplimiento a las condiciones establecidas, por parte del proveedor.

### **3. SOBRE LA RAZONABILIDAD DE PRECIOS EN LA CONTRATACIÓN 2016CD-000001-1107.**

Esta Auditoría evidenció que en el procedimiento de contratación 2016CD-000001-1107 no se realizó el estudio de razonabilidad de precios o análisis similar. Lo anterior adquiere relevancia si se considera que en la segunda contratación hubo un incremento del precio adjudicado en más de un 9%, con respecto al ejecutado en el procedimiento anterior, situación que no fue examinada ni indagada por la Administración, a pesar de no existir variación en los términos solicitados, y el plazo transcurrido entre los dos procesos de adquisición fue de un año aproximadamente.

Mediante oficio EDUS-0373-2016 del 16 de marzo del 2016, la Licda. Carol Priscilla Oviedo Hidalgo del Proyecto Expediente Digital único en Salud (EDUS), solicita criterio técnico y razonabilidad de precios del proceso de compra N0.2016CD-000001-1107, al Ing. José Manuel Zamora Moreira, funcionario del Proyecto Expediente Digital Único en Salud y al Ing. Luis Alberto Cordero Sánchez, Ing. Magdalena Chaves Hernández y al Ing. Carlos Almendarez Delgado, funcionarios de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, indicando lo siguiente:

*“Adjunto el expediente de compra, para su análisis técnico y razonabilidad de precios,”*

Al respecto, en oficio EDUS-0378-2016 del 16 de marzo del 2016, la Licda. Estelia Cruz Chinchilla, funcionaria de la Dirección Proyecto EDUS, remite la recomendación de adjudicación al proceso, indicando en cuanto a la razonabilidad financiera, lo siguiente:

*“El análisis financiero para la oferta presentada no se ejecutó, dadas las condiciones del proveedor que lo califican como oferente único para brindar los servicios de investigación en TI y negocio, donde no se identifican competidores por exclusividad de los servicios que provee. Lo*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

*anterior amparado en el artículo 131 inciso a, de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento. Por lo anterior no aplica realizar una razonabilidad del precio.”*

El Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa señala en el artículo 30, lo siguiente:

*“Se estimarán inaceptables y en consecuencia motivo de exclusión de la oferta que los contenga, los siguientes precios (...)”*

En ese sentido, el Máster Zamora Moreira, indicó lo siguiente:

*“Para ambas contrataciones no se realizó estudio de razonabilidad de precios por tratarse un proveedor único (...). Sobre el incremento de precio en la segunda contratación, indicó la empresa que en cada periodo había un aumento en los costos el cual no era negociable, siendo una política del contratista para todos sus clientes.”*

La situación descrita ocasionó que no se valorara la idoneidad financiera de la oferta recibida en el segundo proceso de adquisición efectuado, a fin de que la Administración determinara que no se estaba ante una propuesta económica con precios ruinosos o excesivos, es decir, que acreditara que el precio adjudicado era razonable.

#### **4. SOBRE LOS MECANISMOS DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.**

No se evidenció la formalización de un mecanismo de verificación para determinar el cumplimiento de los servicios solicitados en los pliegos cartelarios en ambos procedimientos de compra, de previo a la recepción definitiva.

El artículo 4.6 de las Normas Técnicas para la Gestión y Control de Tecnologías de Información indica lo siguiente:

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

*b. Establecer y documentar los procedimientos asociados con los servicios e instalaciones contratados a terceros (...)*

*e. Asignar a un responsable con las competencias necesarias que evalúe periódicamente la calidad y cumplimiento oportuno de los servicios contratados.”*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

En ese orden de ideas, mediante oficio EDUS-0606-2016 del 2 de junio del 2016, suscrito por el MAP Manuel Rodríguez Arce Director del Proyecto Expediente Digital Único en Salud (EDUS), y dirigido al Máster José Manuel Zamora Moreira, se indica:

- "(...) a) Valorar el cumplimiento de todos los requisitos que se indican en el cartel, contrato u orden de compra.*
- c) Diseñar e implementar las herramientas, procedimientos y otros que le permitan el ejercicio de las acciones de seguimiento y verificación para garantizar la atención eficiente de la necesidad que dio origen a la contratación.*
- d) Además, se deberá velar por el debido cumplimiento del contrato..."*

Sobre el mecanismo para verificar el cumplimiento de los servicios acordados, según el pliego cartelario formulado, el Máster Zamora Moreira indicó lo siguiente:

*"Durante la ejecución contractual, se solicitaron y activaron las cuentas para el uso del servicio y la verificación es digital, por medio de dos tipos de cuenta:*

- 1. Un usuario Gartner EXP Member Basic with Industry.*
- 2. 6 usuarios con perfil Gartner for IT News & Insight."*

A criterio de este Órgano de Fiscalización, la situación descrita obedecería a que no se consideraron en el pliego cartelario parámetros que permitieran medir o evaluar el cumplimiento de condiciones y términos por parte de la empresa adjudicada.

La falta de verificación de que la prestación de servicios adjudicados fue recibida a satisfacción podría ocasionar que se efectúen pagos sin satisfacerse las necesidades institucionales que justificaron la adquisición, en detrimento del uso racional de los recursos públicos y la eficiencia de las operaciones.

## **5. SOBRE LAS ACTAS DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO.**

No se evidenció en el expediente de contratación administrativa del primer procedimiento de adquisición ejecutado, las actas de aceptación o documentos equivalentes, que respaldaran los pagos efectuados a la empresa Gartner Ireland Limited, correspondientes a los siguientes períodos:

- Primer trimestre 2015, factura No. 35827366
- Segundo trimestre 2015, factura No. 35827681

El artículo 203 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, sobre la etapa de recepción definitiva indica:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

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

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información, en el apartado 2.5, señalan lo siguiente:

*"La organización debe optimizar el uso de recursos financieros invertidos en la gestión de TI procurando el logro de los objetivos de esa inversión, controlando en forma efectiva dichos recursos y observando el marco jurídico que al efecto le resulte aplicable."*

El pliego cartelario de la contratación indicaba en el punto 16, relacionado con la forma de pago, lo siguiente:

*"Los pagos se realizarán por trimestre vencido. El pago se realizará contra presentación de factura, previa verificación del cumplimiento a satisfacción de los productos facturados..."*

Mediante oficio EDUS-0606-2016 del 2 de junio del 2016, suscrito por el MAP. Manuel Rodríguez Arce Director del Proyecto Expediente Digital Único en Salud (EDUS), y dirigido al Máster José Manuel Zamora Moreira, se indica:

*"(...) a) Valorar el cumplimiento de todos los requisitos que se indican en el cartel, contrato u orden de compra.  
c) Diseñar e implementar las herramientas, procedimientos y otros que le permitan el ejercicio de las acciones de seguimiento y verificación para garantizar la atención eficiente de la necesidad que dio origen a la contratación.  
d) Además, se deberá velar por el debido cumplimiento del contrato..."*

En relación con la existencia de las actas de aceptación correspondientes a los servicios brindados durante los dos primeros trimestres del 2015, el Máster José Manuel Zamora Moreira, funcionario de la Dirección Proyecto Expediente Digital Único en Salud (EDUS) señaló:

*"Sí se realizaron las actas de aceptación para el primer y segundo trimestre, sin embargo, no constan en el expediente de la contratación debido a un error involuntario por parte de la proveeduría de la Dirección EDUS. En ese sentido, cabe mencionar que durante ese periodo se presentó una transición del administrador del contrato como parte del cuerpo interventor de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones."*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

Los procedimientos de contratación administrativa son instrumentos para coadyuvar en la eficiencia de los procesos o necesidades de la Administración, por lo que no verificar su cumplimiento podría ocasionar que sus fines no se concreten conforme se planeó su adquisición.

No disponer de evidencia documental de que los servicios fueron recibidos de conformidad con lo requerido en el pliego cartelario, no garantiza que la autorización de los pagos se efectúe de acuerdo a la normativa aplicable.

## 6. SOBRE LA UTILIZACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.

Esta Auditoría evidenció oportunidades de mejora en la utilización y aprovechamiento de los servicios contratados mediante los procesos de adquisición mencionados anteriormente, aspectos que se citan a continuación:

- No se observó una divulgación oficial de la iniciativa de la Dirección Proyecto EDUS en torno a la suscripción efectuada con la Empresa Gartner, a fin integrar otras unidades institucionales en el uso y aprovechamiento de los servicios disponibles.
- Ausencia de un mecanismo formal para el trámite de solicitudes de información o asesoría por parte de unidades institucionales en relación con temas específicos afines a los servicios contratados a Gartner.
- No se estableció un proceso formal que permitiera documentar la transferencia de conocimiento adquirido mediante el uso de los servicios incluidos en la suscripción contratada, sino que únicamente constan correos de remisión de información a funcionarios institucionales enviados durante dos meses del periodo ejecutado producto de la primera contratación y tres meses correspondientes a la segunda.
- No se evidenció documentalmente el uso y aprovechamiento por parte de la CCSS brindado a la totalidad de los servicios disponibles a través de la suscripción contratada con la empresa Gartner.

En ese sentido, es importante considerar los objetivos específicos definidos por la Administración en los pliegos cartelarios de las contrataciones evaluadas:

“ ...

- *Interactuar con los analistas Gartner, para cualquier interacción relacionada con los recursos de la base de datos de conocimiento.*
- *Tener a la documentación sobre investigaciones en el campo de interés.*
- *Habilitar canales de comunicación para realizar networking con colegas que manejen iniciativas, proyectos y programas en el campo de interés.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

- *Generar un plan de valor que permita obtener el mayor provecho del servicio, con acciones, objetivos por etapas con responsables y entregables requeridos para la institución...”*

Así mismo, los objetivos de la justificación planteada en ambas contrataciones, indicaron:

- a) Potenciar los conocimientos de los funcionarios mediante el acceso a bases de datos, investigaciones, documentos actualizados.*
- b) Continuar con el fortalecimiento de la cultura de proyectos en la Institución, conforme lo acordado por la Junta Directiva.*

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información indican en el punto 2.5, sobre la Administración de Recursos Financieros, lo siguiente:

*“La organización debe optimizar el uso de los recursos financieros invertidos en la gestión de TI procurando el logro de los objetivos de esa inversión, controlando en forma efectiva dichos recursos y observando el marco jurídico que al efecto le resulte aplicable.”*

Ese mismo cuerpo normativo se establece en el punto 4.6, inciso b) Administración de Servicios prestados por Terceros, lo siguiente:

*“La organización debe asegurar que los servicios contratados a terceros satisfagan los requerimientos en forma eficiente. Con ese fin, debe: a) Establecer y documentar los procedimientos asociados con los servicios e instalaciones contratados a terceros.”*

El artículo 8 del RLCA, en el inciso f) sobre la obligatoriedad de verificar la ejecución del contrato, señala al respecto:

*“(…) Indicación expresa de los recursos humanos y materiales de que dispone o llegará a disponer para verificar la correcta ejecución del contrato...”*

Sobre la divulgación oficial de los servicios contratados en la suscripción, el Máster Zamora Moreira indicó:

*“No se hizo una comunicación oficial a las unidades que gestionan TIC que no están adscritas a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC), sin embargo, mediante el informe de rendición de cuentas de la intervención de la DTIC se informó a la Junta Directiva.*





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

*En el caso de las jefaturas de la DTIC, se socializó dicha contratación como parte de la agenda de una reunión de jefaturas de área."*

Respecto del tema de transferencia de conocimiento, ese mismo funcionario indicó lo siguiente:

*"No se realizó transferencia de conocimiento de los servicios adquiridos y utilizados debido a que no es un servicio que requiera esa actividad para darle sostenibilidad, por tratarse de una suscripción electrónica."*

En cuanto a la evidencia documental o digital para sustentar la verificación del uso de los servicios adquiridos, el Máster Zamora Moreira señaló lo siguiente:

*"Si existe de manera digital a través de la cuenta activa con el perfil otorgado, adicionalmente está la biblioteca digital del sitio. Por otra parte, se adjunta en cada expediente un disco compacto con el detalle de la utilización del servicio."*

*Respecto del uso por perfil, no se dispone segregada por fecha debido a que la naturaleza del servicio es por demanda, y no existe ningún requerimiento que establezca un uso en una jornada específica."*

*Los servicios más usados son consumo de investigaciones (papers) y contacto con analistas por temas específicos por demanda, siendo algunos de los temas tratados el desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles, e-salud y hospitales digitales."*

Las situaciones descritas pueden ocasionar que no se le brinde el uso y aprovechamiento requerido a los servicios disponibles a través de la suscripción adquirida a la empresa Gartner, en los términos planteados por la Administración en la justificación y objetivos institucionales que dieran origen a las contrataciones evaluadas, en detrimento de la gestión de los recursos financieros institucionales invertidos.

## **7. SOBRE LAS CUENTAS DE USUARIO HABILITADAS EN LA SUSCRIPCIÓN DE SERVICIOS A GARTNER.**

Respecto de las cuentas de usuario habilitadas en la suscripción de servicios a Gartner efectuada mediante las contrataciones mencionadas anteriormente, se identificaron las siguientes oportunidades de mejora:

- No se evidenció se haya ejecutado formalmente un proceso de capacitación a los usuarios de las cuentas citadas en el punto anterior. Particularmente para la segunda contratación realizada, la cual dio inicio en junio del 2016, únicamente consta el documento "Lista de asistencia" a reunión titulada



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

“Capacitación en el uso perfil IT News & Insight - Gartner”, con fecha 4 de octubre del 2017, es decir, cuatro meses después de iniciado el contrato.

- Según consta en el folio 0097 del expediente de la Contratación 2014CD-000005-1107, la oferta presentada por la firma Gartner estableció términos y condiciones, en los cuales se indican lineamientos de uso de los servicios, sin embargo, no existe evidencia de que estos fueran comunicados a los usuarios a los que se les asignó cuenta de Gartner.
- No se evidenció un procedimiento o herramientas de monitoreo a través del cual se comprobara el uso brindado a las cuentas de usuarios habilitadas en la suscripción de servicios a Gartner.
- No se definió, ni se documentó por parte de la Administración, un procedimiento de uso que permitiera a los usuarios autorizados disponer de orientación y guía para la utilización de los tipos de servicios adquiridos.

El artículo 8 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, sobre la Decisión inicial, punto f) señala:

*“(...) Indicación expresa de los recursos humanos y materiales de que dispone o llegará a disponer para verificar la correcta ejecución del objeto del contrato...”*

En la segunda contratación, en oficio EDUS-0606-2016 de 2 de junio del 2016, suscrito por el MAP Manuel Rodríguez Arce, Director del Proyecto Expediente Digital Único en Salud, dirigido al Ing. José Manuel Zamora Moreira, del Proyecto EDUS, se indica:

*“(...) Diseñar e implementar las herramientas, procedimientos y otros que le permitan el ejercicio de las acciones de seguimiento y verificación para garantizar la atención eficiente de la necesidad que dio origen a la contratación...”*

Se efectuó consulta sobre la capacitación brindada para la utilización de la suscripción por parte de los usuarios, al Administrador del Contrato, el cual señaló:

*“Hubo una capacitación virtual por parte de la empresa Gartner a los usuarios de las licencias para el uso del portal, la cual se efectuó en el primer trimestre de la ejecución del contrato, la misma no consta en el expediente; por la naturaleza del servicio dicha actividad no se requiere”.*

Sobre la capacitación realizada en el segundo procedimiento tramitado, el Ing. Zamora Moreira, indicó lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

*“Para el segundo procedimiento de contratación si se formalizó como una extra a solicitud de los usuarios del perfil IT News para sacarle más provecho o dicho servicio; se realizó 4 meses después porque fue a solicitud de los usuarios.”*

Sobre si se disponía de un procedimiento o alguna herramienta para monitorear el uso y aprovechamiento de los servicios contratados, el Ing. Zamora Moreira indicó:

*“Solamente se disponía de la biblioteca del portal digital de la empresa que va contabilizando el uso de los recursos; en cuanto al consumo de servicio, no lo tengo a la mano, pero se va a solicitar al contratista.*

*Se realizó una sesión de retroalimentación para la segunda contratación, donde entre otras cosas se revisó el uso de servicio.”*

La falta de monitoreo pudo provocar que no se diera un uso razonable a los diferentes tipos de servicios que se tenía acceso con la suscripción mencionada; asimismo, no permitió identificar con la celeridad requerida, los usuarios que no lo utilizaron en su totalidad, de forma parcial, o con poca frecuencia, que permitiera generar cambios de usuarios o ajustes que posibilitaran un mayor aprovechamiento de los recursos a los que se disponía.

En ese mismo orden de ideas, no disponer de un proceso adecuado de capacitación y/o de un procedimiento de uso de los servicios de suscripción limitó su utilización, debido a que no se tenía conocimiento del catálogo de servicios disponibles según el tipo de cuenta habilitada, ocasionando que la necesidad planteada en las contrataciones de marras no fuese satisfecha en su totalidad conforme lo establecido en el cartel elaborado para este propósito.

Finalmente, la situación descrita podría ocasionar debilidades de índole contractual con eventuales consecuencias patrimoniales al incumplirse los términos y condiciones de uso establecidos por la firma Gartner Ireland en su oferta.

## **8. SOBRE LA OPORTUNIDAD PARA EL TRÁMITE DE PAGO**

De acuerdo con revisión efectuada a los expedientes de contratación, se comprobó el trámite inoportuno de pagos correspondientes al servicio de suscripción contratado a Gartner. A continuación, se presenta el detalle respectivo:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

**Tabla N°3**  
**Pagos tramitados por concepto de Suscripción de Servicios a Gartner**

Numero de contratación	Número de factura	Periodo del servicio	Monto	Fecha de trámite
2014CD-000005-1107	35827366	Enero - Marzo 2015	\$24,662.50	23/07/2015
2014CD-000005-1107	35827681	Abril - Junio 2015	\$24,662.50	23/07/2015
2014CD-000005-1107	35828240	Julio - Setiembre 2015	\$24,662.50	07/12/2015
2014CD-000005-1107	35828454	Octubre - Diciembre 2015	\$24,662.50	01/03/2016
2016CD-000001-1107	RSC3766	Junio - Agosto 2016	\$26,156.25	19/12/2016
2016CD-000001-1107	RSC3767	Setiembre - Noviembre 2016	\$26,156.25	19/12/2017
2016CD-000001-1107	RCS4000	Diciembre 2016 - Febrero-2017	\$26,156.25	02/06/2017

*Fuente: Expedientes de contratación administrativa*

Tal y como se puede observar en la tabla anterior, la factura correspondiente al primer trimestre de la contratación 2014CD-000005-1107, fue tramitada por el Ing. Manuel Rodríguez Arce, Director del Proyecto EDUS para el pago respectivo el 23 de julio del 2015, lo que representa cerca de cuatro meses después de vencido el periodo en el que se brindó el servicio. Situación similar se presentó con la factura del cuarto trimestre, correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2015, la cual fue tramitada en marzo del 2016.

El cartel indicaba en el punto 16, relacionado con la forma de pago lo siguiente:

*“Los pagos se realizarán por trimestre vencido. El pago se realizará contra presentación de factura, previa verificación del cumplimiento a satisfacción de los productos facturados.*

*El pago se realizará en colones, y en caso de cotizaciones en dólares de los Estados Unidos de América, se utilizará el tipo de cambio de venta de referencia que reporte el Banco Central de Costa Rica para el día en que se emite el pago.*

*Para el trámite de pago de los servicios se requiere:*

- *Acta de recibido donde se acepta el producto especificado en los términos de referencia a satisfacción.*
- *Factura de la Caja Costarricense de Seguro Social con montos correctos en valor numérico y letras.*
- *Factura comercial con montos correctos en valor numérico y letras.”*

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información, en el apartado 2.5, señalan lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

*“La organización debe optimizar el uso de recursos financieros invertidos en la gestión de TI procurando el logro de los objetivos de esa inversión, controlando en forma efectiva dichos recursos y observando el marco jurídico que al efecto le resulte aplicable”.*

El artículo 203 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, sobre la etapa de recepción definitiva indica:

*“(…) Todo pago a cargo de la Administración se realizará luego de la recepción definitiva de los bienes y servicios...”*

Por su parte, el Máster José Manuel Zamora Moreira, indicó con respecto a la oportunidad de los pagos, lo siguiente:

*“Dicha situación obedeció a problemas con las cuentas del proveedor por ser internacionales, posteriormente, se dio un cambio en la razón social de Gartner Ireland a Gartner México”*

Una gestión inoportuna de pagos ocasiona que la ejecución presupuestaria no se realice conforme su planificación, pudiendo provocar concentraciones de pagos en algunos periodos de tiempo, afectando la programación de inversiones asociadas a otras iniciativas institucionales.

La tramitación de facturas efectuada no conforme con lo establecido en el cartel y contrato, no contribuye al equilibrio financiero del contratista, al no disponer del pago en la fecha esperada y planeada, aspecto que podría impactar negativamente el cumplimiento de sus actividades contractuales y con ello comprometer los resultados esperados del proceso de adquisición.

En ese mismo sentido, la realización de los pagos no acorde con lo establecido en el cartel eventualmente afectaría la erogación de recursos institucionales ante una posible variación del costo en los servicios adquiridos, debido a que el monto a cancelar se estableció en dólares americanos, cuyo tipo de cambio con respecto al colón ha venido presentando una tendencia de incremento en el transcurso del tiempo, lo cual provocaría un aumento en el costo del servicio.

## **9. SOBRE LA CONFORMACIÓN DEL EXPEDIENTE**

En la revisión efectuada a los expedientes de las dos contrataciones realizadas para la suscripción de servicios a Gartner, se identificaron oportunidades de mejora en la conformación de los expedientes respectivos.

Respecto de la contratación 2014CD-000005-1107, se evidenció:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

- Folios repetidos (Al menos: Folios 116, 117 y 118, Folio 89 y el documento ubicado anteriormente al 89 que se encuentra sin foliar y Folios 0111 y 0000149).
- Documentos sin firmas (Oferta impresa de Gartner, cuyas firmas no se registran en los documentos correspondientes a los folios 100, 101, 104 y 105. De acuerdo con el oficio EDUS-0909-2014, emitido por el Lic. Alejandro Madrigal Solano, funcionario de la DTIC, a la Licda. Mariela Pérez Jiménez, Asesora Legal de la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, se procedió a solicitar la firma digital al Señor Juan Pablo Miguelez Servin, representante de la empresa Gartner Limited Ireland).
- Documentos con anotaciones a mano (Al menos: Folios 0000144, 0000146, 0000147, 0000148, 0000149, 0000150)
- El orden de los documentos incluidos en el expediente no se realizó en forma cronológica (Folios 0000144, 0000145, 0000145, 0000146, 0000147 y 0000148).

En cuanto a la contratación 2016CD-000001-1107, se identificaron documentos sin foliar (Ver documentos de Verificación de Requisitos y Cronograma del proceso, al inicio del expediente).

El Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa indica en su artículo 11 lo siguiente:

*“Una vez tramitada la decisión inicial, se conformará un expediente por la Proveduría como unidad encargada de su custodia. Dicho expediente deberá estar debidamente foliado y contendrá los documentos en el mismo orden en que se presentan por los oferentes o interesados, o según se produzcan por las unidades administrativas internas. Los borradores no podrán formar parte de dicho expediente.*

*La incorporación de los documentos al expediente no podrá exceder de dos días hábiles una vez recibidos por la Proveduría. Para ello, la Administración, deberá adoptar las medidas necesarias a fin de cumplir la actualización del expediente. Las dependencias internas deberán remitir los estudios dentro de los dos días hábiles siguientes a su emisión.”*

Sobre la conformación del expediente de contratación, el Máster Zamora Moreira, funcionario de la Dirección Proyecto EDUS, indicó:

*“Sobre este particular, cabe señalar que hay otros compañeros que colaboran con la gestión de compras a nivel de la Dirección EDUS, siendo oportunidades de mejora de control interno que debemos considerar.”*

No disponer de un expediente actualizado, ordenado y completo dificulta la gestión de la contratación entre otras razones, en la ubicación de documentos y la oportunidad en la ejecución los procesos de adquisición de bienes y servicios conforme lo establecido en el cartel, ocasionando el incumplimiento a



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

la normativa aplicable. Asimismo, no se dispone de la información para adoptar oportunamente decisiones sobre el procedimiento.

La conformación de un expediente foliado, de acuerdo con la normativa de contratación administrativa, minimiza la posibilidad de cometer errores de trámites y propicia el proceso de rendición de cuentas, garantizando transparencia y seguridad jurídica a los participantes del proceso.

## CONCLUSIONES

La Institución llevó a cabo dos procedimientos de contratación adjudicados a la firma Gartner Ireland Limited, fundamentadas en el artículo 131, inciso d), el cual señala la posibilidad de contratar de forma directa bienes y servicios que por su naturaleza no pueden o no convienen adquirirse mediante concurso, sin embargo, no justificó que la necesidad solo podía ser satisfecha por el servicio brindado por esa empresa. Esta situación a criterio de este Órgano de Fiscalización se presentó debido a que no se realizó un estudio formal de mercado que permitiera valorar otras alternativas, considerando su costo /beneficio.

Tal y como se señala en los hallazgos presentados, se observaron oportunidades de mejora en la gestión de la suscripción que evitaron medir y verificar el cumplimiento, aspectos que se produjeron debido a que no se incluyeron en el pliego cartelario especificaciones técnicas detalladas y completas para cada uno de los servicios contratados, ni los niveles de servicio esperados por la Administración contratante.

Además, se evidenció la ausencia de indagación de las razones por la que el precio ofertado, en el segundo procedimiento de adquisición, por la firma Gartner, incrementó en más de un 9% con respecto a la contratación anterior, obviando la Administración la disponibilidad de un precio de referencia, aspecto que no garantiza la obtención de un precio razonable. Lo anterior, debido a que la Administración estimó que para este tipo de contrataciones no se requería.

Respecto de las cuentas habilitadas en la suscripción de Gartner, no se observó la definición de un proceso formal de capacitación, ni la oficialización de un procedimiento de uso, o monitoreo brindado, debido a que la Administración consideró el servicio contratado como no crítico, sin embargo, lo anterior a criterio de la Auditoría hubiera facilitado la utilización de los servicios disponibles y permitido brindar seguimiento a su utilización.

Asimismo, se identificaron oportunidades de mejora en la utilización y aprovechamiento de los servicios contratados, en cuanto a la divulgación oficial de la suscripción de los servicios Gartner, así como el trámite de solicitudes de información o asesorías por parte de unidades institucionales en aras de garantizar el aprovechamiento total de los servicios adquiridos. Esta situación obedeció principalmente a



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

la falta de acompañamiento de la Administración del Contrato a los usuarios de las cuentas habilitadas y la justificación consignada en el origen de la adquisición.

En ese sentido, no se estableció un proceso formal para documentar la transferencia de conocimiento, ni su uso y aprovechamiento por parte de la Caja, aspectos que generan el eventual incumplimiento o cumplimiento parcial de los objetivos planteados por la Administración como fundamento de los procedimientos de adquisición en forma razonable.

Adicionalmente, no se evidenciaron dos actas de aceptación o documentos equivalentes que respaldaran que el servicio se había recibido a satisfacción de previo a efectuar los pagos correspondientes, debido a cambios de roles y perfiles de al menos dos funcionarios del proyecto EDUS que se realizaron durante el proceso de Intervención de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

En ese orden de ideas, la tramitación de pagos para algunos períodos de la contratación se efectuaron hasta más de tres meses después, contraviniendo lo indicado en el pliego cartelario. Asimismo, esta situación pudo afectar las erogaciones de recursos debido a las variaciones tendientes al alza de la moneda en que se pactó el pago, propiciando además un desfase en la programación presupuestaria.

En razón de lo anterior, esta Auditoría propone una serie de recomendaciones con el fin de apoyar a la Administración Activa para que brinde un mayor aprovechamiento de los servicios de la suscripción contratada a Gartner, así como también para corregir situaciones señaladas en el presente informe.

## RECOMENDACIONES

### A LA ARQ. GABRIELA MURILLO JENKINS, EN SU CALIDAD DE GERENTE DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS O A QUIEN OCUPE SU CARGO

1. De acuerdo con lo evidenciado en el presente estudio, esa Gerencia en coordinación con la Dirección del Proyecto Expediente Digital Único en Salud, deberá analizar los hallazgos planteados en el presente informe estableciendo las acciones que se estime pertinentes conforme derecho corresponda de acuerdo con las causas brindadas por los funcionarios a cargo de la suscripción contratada a la firma Gartner.

Asimismo, deberá conformarse un plan de acción orientado a la subsanación de los aspectos señalados según se considere viable desde el punto de vista normativo aplicable, considerando al menos los siguientes temas para la prórroga vigente y las que eventualmente se realicen en el futuro:





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

- Mecanismos de verificación del cumplimiento de los servicios contratados.
- Actas de aceptación del servicio.
- Utilización y aprovechamiento de los servicios contratados.
- Cuentas habilitadas a los usuarios.
- Proceso de capacitación y procedimiento de uso de los servicios adquiridos.
- Gestión oportuna de pagos
- Conformación del expediente de contratación.
- Otros elementos que la Administración Activa considere conveniente incluir.

Esa Gerencia deberá analizar el plan y formalizarlo, así como establecer los mecanismos de control que se estimen necesarios para impulsar el cumplimiento de las acciones incluidas en ese documento.

Para acreditar el cumplimiento de esta oportunidad de mejora, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización, en un plazo de dos meses, a partir del recibo del presente informe, el plan de acción aprobado por esa Gerencia, así como la documentación referente a los mecanismos definidos oficialmente para garantizar su cumplimiento.

2. Generar una directriz dirigida a las unidades adscritas a esa Gerencia, las cuales tramiten contrataciones bajo la modalidad autorizada en las adquisiciones analizadas en el presente informe (suscripciones o similares), en donde se definan oficialmente las directrices que se estime pertinente orientadas a evitar la materialización de los riesgos identificados en el Apartado de Hallazgos. Asimismo, deberá considerarse en la definición de esa directriz, los resultados obtenidos en el plan desarrollado en cumplimiento de la recomendación uno del presente informe. Lo anterior con el fin de garantizar la atención de los objetivos planteados en las contrataciones de esa índole que se lleven a cabo, así como garantizar el aprovechamiento de la inversión efectuada.

Al respecto, deberá valorarse la necesidad de que ese documento sea revisado y avalado por el Área de Regulación y Evaluación de la Dirección Técnica de Bienes y Servicios de la Gerencia de Logística.

Para acreditar el cumplimiento de esta oportunidad de mejora, deberá remitirse a esta Auditoría en un plazo de tres meses a partir del recibo del presente informe, la directriz oficializada por esa Gerencia y de corresponder, su revisión y autorización por parte del Área de Regulación y Evaluación de la Dirección Técnica de Bienes y Servicios de la Gerencia de Logística, así como su correspondiente divulgación e instrucción para su aplicación.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

### **AL MAP. MANUEL RODRIGUEZ ARCE EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROYECTO EXPEDIENTE DIGITAL UNICO EN SALUD O A QUIEN OCUPE SU CARGO.**

3. De acuerdo con los hallazgos identificados en el presente informe, se deberá generar un plan de acción orientado a impulsar el aprovechamiento de todos los servicios e información disponibles a partir de la contratación vigente efectuada a la firma Gartner, realizando la divulgación, capacitación, los procesos de transferencia de conocimiento y demás acciones requeridas para atender eficazmente la justificación institucional que diera origen a la necesidad de llevar a cabo los procesos de compra analizados en el presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización en un plazo de dos meses, a partir del recibo del presente informe, el plan de socialización formalizado, así como los mecanismos de control establecidos para garantizar su atención.

### **COMENTARIO DEL INFORME**

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, se procedió a comentar los resultados del informe el 25 de setiembre del 2017 con el MAP. Manuel Arce Rodríguez, Director del Proyecto Expediente Digital Único en Salud (EDUS) y el 28 de setiembre del 2017, con la Licda. Ana Salas García, funcionaria de Control Interno de la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, quienes no realizaron observaciones en cuanto a los hallazgos y recomendaciones presentados.

### **ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

Licda. Idannia Mata Serrano  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Rafael Herrera Mora  
**JEFE DE ÁREA**

RAHM/IMS/lbc

<sup>1</sup> *Gartner Ireland Ltd., es una empresa que ofrece servicios de consultoría e investigación en tecnologías de información, cuyas investigaciones son publicadas a fin de que los suscriptores del servicio puedan tener acceso, mediante diversos formatos como los son: reuniones informativas, servicios de pares en red (peer networking service) y programas de socios diseñados explícitamente para CEO's y otros directores ejecutivos.*