



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

ATIC-86-2016
15-07-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el Plan Anual Operativo 2016 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar las compras de servicios efectuadas por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Los resultados del estudio han permitido evidenciar debilidades en la gestión de las compras llevadas a cabo por esa Dirección, en aspectos como el incumplimiento de las actividades planificadas en el Plan de Compras en un 61,91% y 22,22% para los periodos 2014 y 2015 respectivamente; así como atrasos en la entrega de la documentación necesaria para el trámite de adquisiciones y prórrogas.

Además, se identificaron procedimientos de compra que son tramitados por unidades gestoras externas a la DTIC, aun cuando en los manuales de organización no se establecen niveles de coordinación y comunicación que regulen dichas interacciones.

Finalmente, fueron señaladas debilidades en torno a los mecanismos implementados por la Administración para el registro, supervisión y control de las actividades llevadas a cabo por proveedores de servicios externos, mismas que generan inconsistencias en el registro de la información.

De manera que, la situación descrita reafirma la necesidad de fortalecer los procesos de gestión de las compras en tecnologías de información y comunicaciones llevadas a cabo por dicha instancia, a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos, propósitos y metas para los cuales fueron tramitados. En virtud de lo expuesto, este Órgano de Fiscalización institucional ha solicitado a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, adopte acciones concretas para la atención de las recomendaciones insertas en el presente informe, en congruencia con lo establecido en el marco normativo aplicable.



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

ATIC-86-2016
15-07-2016

ÁREA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

EVALUACIÓN REFERENTE A LOS PROCEDIMIENTOS DE COMPRA DE SERVICIOS EFECTUADOS EN LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se efectuó en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna 2016.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de los procedimientos de compra de servicios en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar el nivel de cumplimiento de la planificación establecida por la DTIC en sus planes anuales de compras de los períodos 2014 y 2015.
2. Verificar la pertinencia, oportunidad y acatamiento de los mecanismos implementados por la DTIC y sus áreas adscritas para el control y supervisión de los servicios contratados a terceros.

ALCANCE

El estudio comprende las acciones realizadas por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, y sus unidades adscritas, en cuando a la gestión de los procedimientos de compra planificados para el 2014 y 2015, ampliándose en aquellos casos que se consideró pertinente. La presente evaluación se realizó conforme a las disposiciones señaladas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República.

METODOLOGÍA

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



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Análisis de la información que suministra por la Administración Activa vía correo electrónico y en formato físico, sobre las acciones desarrolladas para dar cumplimiento a la planificación anual de compras confeccionada por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, así como sobre los mecanismos establecidos para el control y supervisión de ejecución contractual. Para este estudio fueron consultadas las siguientes instancias:
 - Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (Nivel Director).
 - Área de Comunicaciones y Redes Informáticas.
 - Área de Seguridad y Calidad Informática.
 - Área de Soporte Técnico.
 - Área de Ingeniería de Sistemas.
 - Subárea de Gestión de Compras.
- Verificación de una selección aleatoria de expedientes confeccionados como apoyo documental para los procedimientos de compra vigentes, y vinculados con la adquisición de servicios profesionales.
- Consulta a las bases de datos de sistemas de información institucionales como el de planilla de recursos humanos y Sistema Contable Bienes Muebles (SCBM).

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, 8292.
- Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, 2009.
- Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de la Información (CGR), 2007.
- Normas Institucionales de TIC, 2012.
- Normas Institucionales de Seguridad Informática, 2008.
- Políticas Institucionales de Seguridad Informática, 2007,
- Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, 2013.

ASPECTOS NORMATIVOS A 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:



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

“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. (...)”

ANTECEDENTE

El Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones fue aprobado por la Junta Directiva en el artículo No. 44 de la sesión No. 8555 del 26 de enero de 2012, así como en el artículo No. 32 de la sesión No. 8658 del 29 de agosto de 2013.

En el mismo se establece el esquema organizacional vigente (ver Ilustración 1), donde se puede observar la presencia de una Subárea de Gestión de Compras, la cual es responsable de *“...tramitar de forma eficiente y eficaz la adquisición de los bienes y servicios, requeridos en el ámbito de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, para el desarrollo de los procesos de trabajo y los proyectos, de acuerdo con el marco jurídico que rige la contratación administrativa.”* (pág.64).

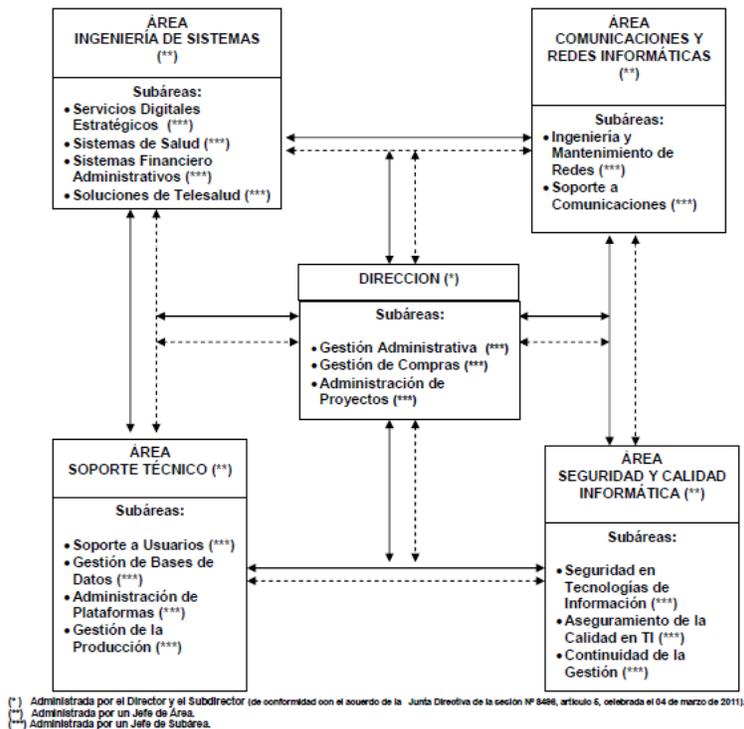


Ilustración 1. Esquema organizacional DTIC. Fuente: Manual de Organización de la DTIC, 2013.



“Garantiza la autenticidad e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita”



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

De igual forma, le fueron encomendadas 20 funciones sustantivas vinculadas con actividades inherentes al trámite, formalización y control sobre la actividad contractual en su ámbito de acción.

Respecto a la gestión de adquisiciones llevada a cabo para el período 2014-2016, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones en conjunto con sus Áreas adscritas, confeccionó planes anuales de compras de los cuales cabe señalar lo siguiente:

- El 46% (34) de los procedimientos corresponden a la adquisición de bienes (hardware y software); mientras que el 54% (40) se encontraron vinculados a la compra de servicios profesionales de diversas índoles.
- El 51% de los procedimientos serían tramitados mediante una contratación directa (38), el 37% por una licitación abreviada (27), mientras que el 12% a través de una licitación pública (9).
- Fueron empleadas un total de 29 diferentes descripciones de proyectos o programas con los cuales fueron vinculados los 74 procedimientos de compra citados en los planes del 2014 al 2016, a saber:
 - *“Mantenimiento de la red institucional”* y *“Sistema Gestión Seguridad Informática”* acaparan 14 compras cada uno (19%).
 - Cinco iniciativas (7%) fueron incluidas bajo la leyenda de *“Operación”*.
 - Se contemplaron cuatro iniciativas (5%) relacionadas con *“Capacitación”*, *“Licenciamiento Institucional”* y *“Reforzamiento plataforma tecnológica central”*.
 - Se contemplaron tres adquisiciones (4%) asociadas con la *“Conducción Corporativa”*.
 - Las descripciones *“Plataforma institucional de videocomunicaciones”*, *“Desarrollo de Infraestructura Física”*, *“Reforzamiento plataforma tecnológica central”* e *“Inversión”* acapararon cada una dos líneas en dichos planes (3%).
 - 16 de las propuestas de compra disponen de proyectos o programas únicos (no contemplan más de una compra cada uno).
- El 26% de las compras son asociadas al Área de Seguridad y Calidad Informática (19), el 31% al Área de Soporte Técnico (23), el 19% al Área de Comunicaciones y Redes Informáticas (14), el 12% serían gestionadas por el nivel Director (9), mientras que el 12% fueron vinculadas con el Área de Ingeniería de Sistemas (9).
- El monto total estimado a erogar producto de la materialización de dichas compras sería de ₡24.516.224.000 (veinticuatro mil quinientos dieciséis millones doscientos veinticuatro mil colones exactos), los cuales se distribuyen de la siguiente forma:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Por Año:
 - 2014 un total de ₡3.176.543.750,00, es decir, el 13%.
 - 2015 un total de ₡4.601.625.000,00, es decir, el 19%
 - 2016 un total de ₡16.738.055.250,00, es decir, el 68%

- Por Área de Trabajo:
 - Área de Soporte Técnico un total de ₡11.503.125.000,00, es decir, el 47%.
 - Nivel Director un total de ₡9.081.500.000,00, es decir, el 37%.
 - Área de Seguridad y Calidad Informática un total de ₡1.655.500.000,00, es decir el 7%.
 - Área de Comunicaciones y Redes Informáticas un total de ₡1.629.000.000,00, es decir, el 6%.
 - Área de Ingeniería de Sistemas un total de ₡647.099.000,00, es decir, el 3%

- Por Tipo de Procedimiento:
 - Licitación Pública un total de ₡13.572.125.000,00, es decir, el 55%.
 - Contratación Directa un total de ₡7.797.249.000,00, es decir, el 32%.
 - Licitación Abreviada un total de ₡3.146.850.000,00, es decir, el 13%.

Finalmente, vía oficio TIC-0602-2015 del 18 de junio de 2015, el MSc. José Manuel Zamora Moreira, en ese entonces Subgerente a. i. de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones; oficializó el procedimiento a aplicar en la DTIC para el proceso de contratación administrativa, mismo que se compone de nueve pasos a seguir por las Áreas interesadas, a fin que puedan coordinar con la Subárea de Gestión de Compras los formalismos correspondientes.

HALLAZGOS

1. Cumplimiento del Plan Anual de Compras de la DTIC

Se evidenció la no materialización de actividades programadas dentro del Plan Anual de Compras de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, mismos que ascienden al 61,91% y 22,22% para los periodos 2014 y 2015 respectivamente (ver Cuadro **N° 1**). Asimismo, los plazos establecidos para la entrega de la documentación necesaria en el inicio del proceso de adquisición fueron incumplidos por las dependencias de la DTIC en el 100% de los casos.



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

Cuadro N° 1
Nivel de cumplimiento del Plan Anual de Compras de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, períodos 2014 y 2015

Área	Contrataciones Programadas	Contrataciones realizadas	% Ejecución	Incumplimiento plazos entrega documentación
2014				
Dirección	3	0	0,00%	100,00%
Comunicaciones y Redes Informáticas	3	3	100,00%	100,00%
Seguridad y Calidad Informática	6	2	33,33%	100,00%
Ingeniería de Sistemas	4	1	25,00%	100,00%
Soporte Técnico	7	2	28,57%	100,00%
TOTAL	23	8	38,10%	---
2015				
Dirección	2	1	50,00%	100,00%
Comunicaciones y Redes Informáticas	5	4	80,00%	100,00%
Seguridad y Calidad Informática	2	2	100,00%	100,00%
Ingeniería de Sistemas	1	1	100,00%	100,00%
Soporte Técnico	8	6	75,00%	100,00%
TOTAL	18	14	77,78%	---

Fuente: Elaboración propia (2016), con base en la información proporcionada mediante oficio DTIC-SGC-062-2015 del 24 de febrero de 2015 y DTIC-SGC-025-2016 del 21 de enero de 2016.

En cuanto a la gestión de las prórrogas, se identificaron 7 procedimientos en los cuales las unidades competentes no entregaron la documentación para el inicio del trámite correspondiente en los plazos establecidos dentro del Plan Anual de Compras de la DTIC (ver Cuadro N° 2).

Cuadro N° 2
Nivel de cumplimiento de las prórrogas existentes para contratos vigentes en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, período 2015

Área	Programación Posibles Prórrogas	Cumplen con el plazo para entrega de documentos	% de cumplimiento de plazos para entrega de documentos
Comunicaciones y Redes Informáticas	2	0	0,00%
Ingeniería de Sistemas	2	1	50,00%
Soporte Técnico	7	3	42,86%
	11	4	36,36%

Fuente: Elaboración propia (2016), con base en la información proporcionada mediante oficio DTIC-SGC-062-2015 del 24 de febrero de 2015.



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

La Ley General de Control Interno (Ley No. 8292), señala en su artículo 10 *“Responsabilidad por el sistema de control interno”*, que:

“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento”.

Además, la citada Ley, en su artículo 15 *“Actividades de control”*, detalla cómo deber del jerarca y sus titulares subordinados:

a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.

b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:

i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.

(...) iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente”.

Así mismo, en el apartado 4.2 *Requisitos de las actividades de Control*, de las Normas de Control Interno para el Sector Público (2009), se establece lo siguiente:

“Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:

a. Integración a la gestión. Las actividades de control diseñadas deben ser parte inherente de la gestión institucional, e incorporarse en ella en forma natural y sin provocar menoscabo a la observancia de los principios constitucionales de eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad, y evitando restricciones, requisitos y trámites que dificulten el disfrute pleno de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

b. Respuesta a riesgos. Las actividades de control deben ser congruentes con los riesgos que se pretende administrar, lo que conlleva su dinamismo de acuerdo con el comportamiento de esos riesgos.



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

c. Contribución al logro de los objetivos con un costo razonable. Las actividades de control deben presentar una relación satisfactoria de costo-beneficio, de manera que su contribución esperada al logro de los objetivos, sea mayor que los costos requeridos para su operación.

d. Viabilidad. Las actividades de control deben adaptarse a la capacidad de la institución de implantarlas, teniendo presente, fundamentalmente, la disponibilidad de recursos, la capacidad del personal para ejecutarlas correcta y oportunamente, y su ajuste al bloque de legalidad.

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

f. Divulgación. Las actividades de control deben ser de conocimiento general, y comunicarse a los funcionarios que deben aplicarlas en el desempeño de sus cargos. Dicha comunicación debe darse preferiblemente por escrito, en términos claros y específicos.

En las citadas Normas, en el apartado 4.5 de la *Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones*, también se dispone lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. 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...”

Respecto a los niveles de incumplimiento de plazos para la entrega de documentos de inicio y de la cantidad de procedimientos ejecutados, el Ing. Robert Picado Mora, Subgerente a. i. Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, mediante oficio TIC-0328-2016 señaló:

“...La Dirección TIC, ha realizado esfuerzos y coordinado acciones para mejorar los procesos relacionados con la programación de compras y gestión de prórrogas a contratos vigentes, con la finalidad de cumplir con estos cronogramas. Entre las acciones realizadas se puede citar:

Análisis y propuestas para una mejora continua de los procesos de contratación administrativa. Ejemplo de esta acción lo constituye el oficio TIC-0602-2015 que se adjunta para su conocimiento.

La DTIC por medio de la SGC está agendando recordatorio mediante el Outlook a las jefaturas de Área, con la fecha máxima para presentar los requisitos previos para iniciar una contratación nueva o bien para prorrogar un contrato.



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

Se ha instruido verbalmente a la Subárea Gestión Compras, emitir un informe mensual sobre el cumplimiento en la programación de contrataciones nuevas y prórrogas a contratos, el cual se le traslada a las jefaturas de áreas, instándolos a velar por el cumplimiento de los plazos señalados en la programación, ejemplo oficio TIC-0152-2016 que se adjunta para su conocimiento...”

Así mismo, adjunto a dicho oficio se proporcionó copia del oficio TIC-0602-2015 del 18 de junio de 2015, donde Ing. José Manuel Zamora Moreira, Subgerente de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones; señaló:

“...se ha identificado que el proceso de contratación administrativa, está siendo impactado por la etapa previa a la entrega formal de la documentación en la Subárea de Gestión Compras, evidenciando plazos muy extensos y multiplicidad de acciones y reuniones de coordinación, que atrasan de manera significativa el proceso...”

Así mismo, detalla el diagrama que establece el flujo para la etapa previa al ingreso de la documentación de la compra en la Subárea Gestión de Compras. En cuanto al oficio TIC-0152-2016 del 02 de febrero de 2016, el Ing. Picado Mora le solicitó a las Jefaturas de Área y Subárea adscritas a la DTIC, lo siguiente:

“...como se lo ha reiterado la Dirección TIC, a diferentes funcionarios que solicitan autorización de prórroga en materia de contratación administrativa, debemos respetar los plazos y cronogramas de las actividades establecidas.

En razón de lo anterior insto de manera respetuosa a cada una de sus áreas y subáreas, para velar por los plazos señalados en la programación de contratación de bienes y servicios. Asimismo hagan del conocimiento a sus subalternos el presente informe, a fin de subsanar lo correspondiente a lo interno de cada una de sus unidades de trabajo...”

La Administración ha identificado debilidades en torno a la gestión de los procedimientos de compra, mismas que inciden negativamente en los indicadores de incumplimiento respecto a lo planificado en el Plan Anual de Compras la DTIC.

Los elementos identificados por el nivel Director y las Jefaturas de Área, versan en aspectos como: la carencia de recurso humano suficiente para dar atención a los trámites propios de un procedimiento de compra, complicaciones en la obtención de información e interés por parte de proveedores hacia la CCSS, la utilización de un procedimiento de coordinación entre la Subárea de Gestión de Compras (SGC) y las unidades interesadas que no favorecía el trámite ágil de la documentación necesaria en esos casos (mismo que fue modificado durante el 2015), así como debilidades en la comunicación entre las dependencias de la DTIC y la SGC, quienes no refieren a esa última sobre los ajustes que consideran necesarios en los plazos y actividades incluidos dentro de la planificación de las adquisiciones.



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

Los instrumentos de planificación operativa, tales como el Plan Anual de Compras, le permiten a la Administración vislumbrar los esfuerzos necesarios para concretar proyectos de mejora en su ámbito de acción, mismos que de no actualizarse y/o atenderse apropiadamente, dificultan el dimensionamiento de las necesidades reales en torno a recursos económicos, tecnológicos y humanos para alcanzar los objetivos propuestos con dichas adquisiciones. Asimismo, la falta de oportunidad en la ejecución de esas compras podría limitar la capacidad de respuesta de la Institución ante incidentes y la modernización y fortalecimiento de su plataforma tecnológica (hardware y software).

2. Trámite de procedimientos de compra por parte de instancias externas a la DTIC

Se identificaron seis actividades incluidas en el Plan Anual de Compras para el período 2015, las cuales fueron llevadas a cabo con la colaboración de instancias gestoras de adquisiciones externas a la DTIC; aun cuando esa Dirección dispone de su propio equipo de apoyo técnico, en la figura de la Subárea de Gestión de Compras (ver Cuadro N°3).

Así mismo, esos niveles de coordinación con instancias externas a la DTIC no se establecen en su Manual de Organización, ni en el procedimiento de contratación administrativa avalado en el oficio TIC-0602-2015.

Cuadro N°3
Estado actual de los procedimientos de compra de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones que no fueron llevados a cabo por la Subárea de Gestión de Compras, Período 2014-2015

Procedimiento	Estado Actual del Proceso de Contratación	Área Responsable
Equipamiento y Licenciamiento ampliación Plataforma Tecnológica Central	El número de licitación es 2015LN-000012-5101, la apertura fue el 12 de mayo y se encuentra a la espera de adjudicación por parte de la Junta Directiva	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Servicios Profesionales especializados en sistemas de información para el desarrollo y/o mantenimiento a las aplicaciones informáticas	El expediente de compra 2015LN-000031-5101 se encuentra en la Comisión Especial de Licitaciones para su aval y gestión ante la Junta Directiva	Área de Ingeniería de Sistemas
Tercerización de servicios de seguridad en TIC SOC-CSIRT-Administración de Eventos, vulnerabilidades en línea	A la fecha está en ejecución de estudio de mercado y coordinaciones con el ICE	Área de Seguridad y Calidad Informática
Solución para el fortalecimiento seguridad informática institucional perimetral –	Se adjudicó en noviembre del 2015 mediante la contratación 2015CD-000183-5101. A la fecha se está en la fase de implementación	Área de Seguridad y Calidad Informática



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

Procedimiento	Estado Actual del Proceso de Contratación	Área Responsable
antimalware, IPS, DDoS, Analizador de Protocolos		
Servicios profesionales para implementación de un Sistema Informático para la Gestión de Políticas de Seguridad Informática	Se elaboró estudio de mercado en el año 2015, para poder gestionar el presupuesto en mayo del 2016, para realizar la compra en el año 2017	Área de Seguridad y Calidad Informática
Solución para Administración de eventos de seguridad de la información (correlacionador de eventos)	La compra se gestionó con la Dirección de Aprovechamiento de Bienes y Servicios, se espera que a más tardar la semana del 7 al 11 de marzo se publique el respectivo cartel.	Área de Seguridad y Calidad Informática

Fuente: Elaboración propia (2016), con base en la información proporcionada mediante oficio TIC-0328-2016 del 03 de marzo de 2016.

La Ley General de Control Interno (Ley No. 8292), señala en su artículo 10 “Responsabilidad por el sistema de control interno”, que:

“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento”.

Además, la citada Ley, en su artículo 15 “Actividades de control”, detalla cómo deber del jerarca y sus titulares subordinados:

a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.

b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:

i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.

(...) iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente”.

Asimismo, en el apartado 4.2 *Requisitos de las actividades de Control*, de las Normas de Control Interno para el Sector Público (2009), se establece lo siguiente:



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

“Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:

- a. Integración a la gestión. Las actividades de control diseñadas deben ser parte inherente de la gestión institucional, e incorporarse en ella en forma natural y sin provocar menoscabo a la observancia de los principios constitucionales de eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad, y evitando restricciones, requisitos y trámites que dificulten el disfrute pleno de los derechos fundamentales de los ciudadanos.*
- b. Respuesta a riesgos. Las actividades de control deben ser congruentes con los riesgos que se pretende administrar, lo que conlleva su dinamismo de acuerdo con el comportamiento de esos riesgos.*
- c. Contribución al logro de los objetivos con un costo razonable. Las actividades de control deben presentar una relación satisfactoria de costo-beneficio, de manera que su contribución esperada al logro de los objetivos, sea mayor que los costos requeridos para su operación.*
- d. Viabilidad. Las actividades de control deben adaptarse a la capacidad de la institución de implantarlas, teniendo presente, fundamentalmente, la disponibilidad de recursos, la capacidad del personal para ejecutarlas correcta y oportunamente, y su ajuste al bloque de legalidad.*
- e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.*
- f. Divulgación. Las actividades de control deben ser de conocimiento general, y comunicarse a los funcionarios que deben aplicarlas en el desempeño de sus cargos. Dicha comunicación debe darse preferiblemente por escrito, en términos claros y específicos.*

En las citadas Normas, en el apartado 4.5 de la *Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones*, también se dispone lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. 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...”



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

Por su parte en el Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones se establecen funciones sustantivas para el nivel Director, Áreas y Subáreas adscritas a esa dependencia, las cuales se encuentran asociadas con la gestión de procedimientos de compra, y donde se define a la Subárea de Gestión de Compras como:

...responsable de tramitar de forma eficiente y eficaz la adquisición de los bienes y servicios, requeridos en el ámbito de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, para el desarrollo de los procesos de trabajo y los proyectos, de acuerdo con el marco jurídico que rige la contratación administrativa.

Así mismo, le son asignadas funciones de planificación, control, supervisión y rendición de cuentas en torno al cumplimiento de las formalidades necesarias para la materialización de una compra EN las diversas dependencias de la DTIC.

Sobre este particular, el Ing. Robert Picado Mora, Subgerente a. i. Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones; vía oficio TIC-0328-2016 le informó a esta Auditoría sobre las justificaciones para el trámite de procedimientos de compra con unidades gestoras externas a la DTIC, mismas que refieren a aspectos tales como: el proceso de intervención sufrido por la DTIC, el cual demandaba tiempos y acciones adicionales a la Subárea de Gestión de Compras (SGC), coordinaciones efectuadas con la Gerencia de Logística para fortalecer la capacidad de atención de requerimientos en sistemas de información, el uso del convenio marco suscrito con el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), y la falta de experiencia de la SGC en torno al trámite de mecanismos de excepción de seguridades calificadas.

Por su parte la MSc. Mayra Ulate Rodríguez, Jefatura del Área de Seguridad y Calidad de Sistemas; señaló en el oficio ASCI-0164-2016 del 04 de marzo de 2016, lo siguiente:

"...Otro motivo es el reproceso que se experimenta con la Subárea de Gestión de Compras de la DTIC, cuando se lleva la documentación para revisión, situación que ocasiona que un procedimiento de compra que debería durar tres o seis meses dependiendo del tipo de contratación se retrase más de lo debido, y esto antes de iniciar con la contratación. Se puede aportar como evidencia gran cantidad de versiones de cada documento en el cual se realizan los cambios sugeridos por la Subárea de Gestión de Compras DTIC. Un ejemplo de este reproceso, es que una compra que está planificada para el año, y dependiendo del tipo de compra no se pueda ejecutar durante dicho año ya que cuando se tiene la documentación lista, luego de pasar por múltiples revisiones y ajustes, el tiempo que resta ya no es suficiente para lograr adjudicar durante el año planificado, lo cual implica tener que trasladar la compra para el año siguiente, tomando en consideración que debió haberse presupuestado lo correspondiente para el siguiente período presupuestado.



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

... se considera que otras Subáreas que gestionan compras en la CCSS, no recargan tanto el trabajo administrativo en el personal técnico, como si lo hace la Subárea de Gestión de Compras de la DTIC, siendo que con otras unidades de Compras, el personal técnico se encarga solamente de elaborar los términos de referencia técnicos y atender las apelaciones de los proveedores.”

El trámite de compras a través de unidades gestoras externas a la DTIC podría dificultar la eficiencia y eficacia de los mecanismos de planificación, control, supervisión y rendición de cuentas aplicados para garantizar el adecuado uso de los recursos institucionales, así como la atención de las necesidades de la CCSS en materia de tecnologías de información y comunicaciones.

Además, la falta de referencias formales tanto en el Manual de Organización como en los procedimientos aprobados y divulgados por la DTIC para regular la gestión interna de las compras, podría comprometer la calidad de los canales de comunicación y relaciones de coordinación entre las unidades gestoras de compras y sus contrapartes interesadas en la materialización del proceso.

3. Mecanismos implementados para el control y supervisión de la ejecución contractual

Se identificaron oportunidades de mejora en torno a los mecanismos implementados por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y sus Áreas adscritas para el control y supervisión la ejecución contractual de los procedimientos de compra vigentes, los cuales se indican a continuación.

3.1. Procedimiento 2011CD-000007-1150

En la documentación gestionada por la Administración para el registro de las labores ejecutadas por el proveedor adjudicado, se identificaron debilidades tales como:

- En los reportes de mantenimiento, elaborados por el proveedor, no se brindan detalles sobre los resultados obtenidos producto de la ejecución de las pruebas señaladas en el mismo, limitándose a señalar que los equipos presentaban un funcionamiento adecuado.
- Este Órgano Fiscalizador no observó dentro del expediente conformado para ese procedimiento de contratación, documentación técnica con el detalle de las actualizaciones llevadas a cabo en los equipos cubiertos por los servicios contratados.
- En los informes de labores presentados por la empresa contratada, se omite indicar los datos personales de los funcionarios institucionales responsables de acompañar y supervisar al personal externo durante la prestación de sus servicios de mantenimiento preventivo.



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

Respecto a lo anterior, vía oficio ACRI-123-2016 del 07 de marzo de 2016, el Lic. Sergio Porras Solís, Jefatura del Área de Comunicaciones y Redes Informáticas señaló:

“...para cada uno de los trimestres correspondientes de la contratación se efectuaron las correspondientes actas de recepción definitiva, con las cuales se adjunta los reportes mencionados, en cada acta correspondiente así como en los oficios asociados se indica claramente que no se presentó ningún atraso o incumplimiento en la ejecución del contrato y que los servicios de mantenimiento se recibieron de conformidad.

En continuidad debemos mencionar que cada vez que se efectuó un servicio de mantenimiento fue constatado por el personal del ACRI que los servicios y los controles de acceso se encontraran en correcto funcionamiento, de lo contrario no se hubieran efectuado los respectivas actas de recepción.

En material, tal como se describe en los reportes asociados a cada una de las actas de recepción definitiva, respecto al software del sistema, en diversos trimestres se efectuaba una revisión del sistema, si correspondía algún cambio o actualización la misma se efectuaba, asegurándonos que los servicios y controles de acceso mantuvieran su adecuado funcionamiento.

Cabe destacar que el detalle de los funcionarios ACRI que acompañaron en los mantenimientos se gestionó como una labor de acompañamiento interna, de igual forma los reportes fueron recibidos y enviados en tiempo y forma con las actas de recepción definitiva tal como nos lo solicitó la Sub área de Gestión de Compras.”

3.2. Procedimiento 2014CD-000004-1150

Se evidenciaron debilidades en la documentación gestionada por la Administración para el registro de las labores ejecutadas por el proveedor adjudicado, a saber:

- Inconsistencias en el registro de los activos 714798 y 874548, los cuales se encuentran cubiertos por los servicios adquiridos mediante ese procedimiento de compra.
- En los informes de mantenimiento de setiembre 2014 y setiembre 2015:
 - No fueron incluidas dentro del expediente de la compra las boletas originales donde se documentan los servicios brindados.
 - No se detallan los números de placa correspondientes a los activos atendidos durante las labores de mantenimiento preventivo.
 - En la descripción de las labores realizadas, se omite indicar si fueron llevadas a cabo tareas de verificación a los registros errores y alertas en los equipos analizados.



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

- En el informe de mantenimiento de marzo 2015, no fueron incluidas dentro del expediente de la compra las boletas originales donde se documentan los servicios brindados, ni se detallan los números de placa correspondientes a los activos atendidos durante las labores de mantenimiento preventivo.
- En el informe de mantenimiento de setiembre 2014 fue señalado al Sr. Jonathan Chávez Coto como ingeniero a cargo del ejecutar dichas labores contratadas, sin embargo, en la documentación aportada por el proveedor dentro de su oferta de servicios no se incluye detalle sobre sus calidades personales, ni es mencionado en el listado de personal con certificaciones técnicas vigentes. Empero, en el oficio ACRI-123-2016 se proporciona documentación en torno a los atestados del Sr. Chávez Coto, pero fechada al 04 de marzo de 2015.

Respecto a lo anterior, vía oficio ACRI-123-2016 del 07 de marzo de 2016, el Lic. Sergio Porras Solís, Jefatura del Área de Comunicaciones y Redes Informáticas señaló:

“Para el caso del activo 714798, el ingreso del comprobante 42, se realizó el 07 de junio 2007, recibido por Bienes Muebles el 08 de junio 2007 para su respectivo trámite, como se muestra en el vale correspondiente 420706001, realizando la consulta verbal al Señor Luis Guillermo Cubillo Burgos, Jefe control activos, nos indican que como ellos no realizaron la inclusión de dicho activo en su momento y como ya pasaron más de dos años de recibido, procedamos a ingresarlo por diferencia de inventario.

...Por otra parte para el activo 874548 fue ingresado por el Área de Calidad y Seguridad Informática con un código erróneo, como se muestra en el siguiente vale de entrada, por lo que se procederá a corregirlo.

...indicar que el mantenimiento inició a las 22:00 pues se cita al proveedor con antelación para realizar respaldos de sistemas operativos y configuraciones (lo cual no impacta el servicio) y así iniciar el mantenimiento a la hora autorizada. En ambos casos mediante oficio ACRI-529-2014 y ACRI-094-2015 enviadas a la MBA. Lydia Durán Jiménez, se le adjunta el Informe de Mantenimiento en el cual en la página 4 se indica las acciones antes mencionadas.

...En el informe entregado por el proveedor incluye la copia de las boletas de servicio (como parte del informe). El Área tiene bajo su poder boletas originales, las cuales serán enviadas a la Subárea Gestión de Compras para su inclusión en el expediente correspondiente... En el informe entregado por el proveedor se basan en los números de serie y modelo de los equipos. Se le solicitará al proveedor para próximos mantenimientos la inclusión del número de placa de los equipos en el informe... En cada mantenimiento realizado dichas verificaciones son ejecutadas, pero no se ha encontrado ningún error o alarma en los equipos, por lo cual no se indica por parte del proveedor. Se le solicita al proveedor que documente esta actividad aunque no existan errores o alarmas en los equipos.



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

...efectivamente los Señores Chávez, Camacho y Artavia participaron en los mantenimientos mencionados. De igual forma no aparecen en la lista original de la oferta, aun así se constató con el proveedor que cumplieran con los requisitos solicitados. Debido a la rotación de personal que presentan las empresas, ya que se les indicó que previo a la realización de los mantenimientos si los técnicos que asistirán al mismo son diferentes a los indicados en la oferta, deberán enviar los nombres y atestados para su revisión y aceptación, para luego esa información ser enviada al expediente de compra. Se adjuntan carta del representante legal de la empresa SPC Internacional con los correspondiente atestados de los técnicos antes mencionados.”

3.3. Procedimiento 2015LA-000002-1150

Se evidenciaron debilidades en la documentación gestionada por la Administración para el registro de las labores ejecutadas por el proveedor adjudicado, a saber:

- Registro de tiempos para la resolución de incidentes superiores al máximo establecido en el contrato suscrito.
- El período entre la atención de la avería y aquel en el cual el proveedor elabora el informe no son congruentes con los establecidos en el cartel y contrato suscrito para esa compra (documento del 13 y 14 de agosto, 03 de setiembre de 2015).
- En las hojas de control No. 1654 y 3688 no se detalla el número de placa de los equipos atendidos, ni las recomendaciones del proveedor aplicables para este caso.
- En el informe de avería del 04 de setiembre de 2015 y del 05 de enero de 2016, no se indica el número de ticket correspondiente al reporte generado por los funcionarios de la CCSS. Asimismo, para el primero su fecha de elaboración es posterior a la firma del acta de recepción del servicio contratado.
- En el informe de avería del 04 de marzo de 2016, no se indica el número de ticket correspondiente al reporte generado por los funcionarios de la CCSS. Además, el período entre la atención de la avería y aquel en el cual el proveedor elabora el informe no son congruentes con los establecidos en el cartel y contrato suscrito para esa compra.
- El acta de recepción AIS-SVC-CT-006-2015 fue confeccionada en una fecha previa a la entrega del informe de labores por parte del proveedor sobre el servicio prestado.



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

Para todos los servicios recibidos por el proveedor la Administración indicó en las actas de correspondientes que los mismos fueron prestados de conformidad y a entera satisfacción de los funcionarios responsables de su aceptación. Los anteriores aspectos obedecen a debilidades en torno al registro de las actividades llevadas a cabo por los profesionales externos contratados.

3.4. Procedimiento 2015LA-000003-1150

Se evidenciaron inconsistencias en el registro de números de placa correspondientes a los activos atendidos mediante los servicios contratados, dentro de la documentación gestionada por la Administración para el registro de las labores ejecutadas por el proveedor adjudicado, a saber:

- No se encontraron registros en el SCBM para los activos con placa 10138662 y 10438778 reportados por el proveedor.
- En los registros de mantenimientos preventivos, se encontró el número de placa 666114, 890799, 597869 y 652397, asociados con activos que se encuentran como retirados en el SCBM.
- De los registros aportados para los equipos atendidos en mantenimientos correctivos, se encontró el número de placa 1021182, asociada con activo que se encuentra ubicado en el Hospital San Juan de Dios.
- De los registros aportados para los equipos atendidos en mantenimientos preventivos, se encontraron 20 números de placa asociadas con activos que se encuentran ubicados en unidades externas a oficinas centrales, a saber: 301263, 883485, 973581, 973581, 758852, 890799, 1008472, 168908, 784874, 720816, 652397, 955440, 955443, 836323, 997951, 786160, 46569, 750094, 997951, 786160.
- En revisión del listado de activos reportados por el proveedor dentro de su informe de labores para el período del 21 de octubre al 20 de noviembre de 2015 se detectó lo siguiente:
 - No se encontraron registros en el SCBM para los activos con placa 1048851 y 1048852 reportados por el proveedor.
 - En los registros de mantenimientos correctivos, se encontró el número de placa 83351, asociados con un activo que se encuentra como retirado en el SCBM, y su descripción no está vinculada con equipos TIC.
- De los registros aportados para los equipos atendidos en mantenimientos correctivos, se encontraron 21 números de placa asociadas con activos que se encuentran ubicados en unidades externas a oficinas centrales, a saber: 1045732, 682598, 83351, 883324, 848439, 848447, 848448, 725656, 955102, 763355 y 763355.



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

De acuerdo con lo externado por la Administración, dichos aspectos obedecen a errores materiales al momento de anotar la información en las boletas de servicio, o bien, en el momento de incluir esa información como parte de los informes presentados por el proveedor.

La Ley General de Control Interno (Ley No. 8292), en su artículo 8 “Concepto de sistema de control interno” señala:

“(...) 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”.*

Así mismo, las Normas de Control Interno para el Sector Público (2009) señalan en su artículo 4.4 *Exigencias de confiabilidad y oportunidad de la información*, 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, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.”

Además, en el apartado 5.6.1 *Confiabilidad* de la misma norma, establece lo siguiente:

“La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente”



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

Las inconsistencias en la documentación que sustenta las labores ejecutadas por los proveedores contratados en la Institución, así como el seguimiento y monitoreo respecto al cumplimiento de los términos de referencia establecidos, podría comprometer la verificabilidad y supervisión del servicio adquirido, en el tanto no se disponga de certeza respecto a las labores realizadas y tiempos exactos invertidos para su ejecución.

CONCLUSIÓN

Las tecnologías de información y comunicaciones representan para el mundo moderno una herramienta de cambio, la cual ha permitido mejorar la prestación de servicios a través de técnicas automatizadas que permiten la minimización del error humano. Por ello, su adecuada administración e implementación son fundamentales a fin de brindar un valor agregado a los procesos institucionales.

Considerando el dinamismo inherente al desarrollo tecnológico, las empresas ven la necesidad de adquirir bienes y servicios en TIC como estrategia para aprovechar, en ocasiones, las bondades ofrecidas por las nuevas tendencias en el sector. Dicha gestión implica la inversión de capital para la obtención de un valor agregado dentro del quehacer organizacional.

Por lo anterior, en el presente informe fueron señaladas debilidades en cuanto a la planificación, control y supervisión llevada a cabo por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, tales como el incumplimiento de las actividades planificadas en el Plan de Compras en un 61,91% y 22,22% para los períodos 2014 y 2015 respectivamente; así como atrasos en la entrega de la documentación necesaria para el trámite de adquisiciones y prórrogas.

Además, se identificaron procedimientos de compra que son tramitados por unidades gestoras externas a la DTIC, aun cuando en los manuales de organización no se establecen niveles de coordinación y comunicación que regulen dichas interacciones.

Finalmente, fueron señaladas debilidades en torno a los mecanismos implementados por la Administración para el registro, supervisión y control de las actividades llevadas a cabo por proveedores de servicios externos, mismas que generan inconsistencias en el registro de la información.

Por lo tanto, este órgano fiscalizador ha generado las siguientes recomendaciones en aras de abordar y subsanar los aspectos evidenciados en el presente informe.



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

RECOMENDACIONES

AL INGENIERO ROBERT PICADO MORA, DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

1. Considerando los resultados obtenidos por la DTIC en torno a la implementación del procedimiento de contratación administrativa (divulgado a través del oficio TIC-0602-2015), así como lo señalado en el hallazgo 1 del presente informe, defina e implemente una estrategia la cual le permita a esa Dirección y sus Áreas adscritas el adecuado control y supervisión de la planificación establecida para la gestión de los proyectos de adquisición y prórroga a contratos, a fin de que se garantice su cumplimiento y debida justificación (de corresponder) ante cualquier desviación que afecte el cumplimiento de los objetivos propuestos.
Plazo establecido para su cumplimiento: 3 meses.
2. Valorar la pertinencia de ajustar los indicadores establecidos actualmente para el control y monitoreo de los procedimientos de adquisición desde sus fases previas, con el propósito de que permitan evidenciar oportuna y apropiadamente la gestión y cumplimiento de la planificación operativa de compras en la DTIC; considerando la misma como una herramienta de valor agregado para la toma de decisiones. Asimismo, deberá establecer los mecanismos pertinentes para garantizar la adecuada medición, evaluación, control y supervisión de dichos indicadores.
Plazo establecido para su cumplimiento: 3 meses.
3. Considerando que existen procedimientos de compra tramitados con unidades gestoras externas a la DTIC (hallazgo 2), en conjunto con las instancias que estime pertinentes, analice las motivaciones para dichas gestiones, a fin de que puedan establecerse planes remediales, con actividades y responsables, que permitan atender las debilidades y oportunidades de mejora identificadas. De considerarse pertinente el seguir tramitando compras con instancias externas a la DTIC, realizar los trámites que correspondan para el ajuste en los procedimientos y funciones correspondientes, de forma tal que las relaciones de coordinación y comunicación queden debidamente establecidas.
Plazo establecido para su cumplimiento: 3 meses.
4. Respecto a lo señalado en el hallazgo 3 del presente informe, en torno a los mecanismos implementados para el control y supervisión de la ejecución contractual, instruya a las áreas adscritas a esa Dirección para que en todos sus procedimientos de compra garanticen el adecuado y oportuno registro de las actividades llevadas a cabo por los proveedores contratados.
Plazo establecido para su cumplimiento: 15 días.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

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 12 de julio de 2016 con representantes de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, a saber: Ing. Robert Picado Mora, Director de Tecnologías de Información y Comunicaciones; y el Lic. Endry Núñez Salas, funcionario de la Subárea Gestión de Compras.

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Ing. Bryan Barquero Fallas
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Rafael Ángel Herrera Mora
JEFE DE ÁREA

RAHM/BBF/lbc