



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.