



RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el Plan Anual Operativo 2018 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, con el fin de determinar la veracidad de los hechos descritos en la denuncia DE-033-2016, en cuanto a la contratación de software para la atención de usuarios en la plataforma de servicios de la Gerencia Financiera y de la Dirección de Inspección.

Al respecto, se determinó oportunidades de mejora en la planificación y ejecución de procedimientos de contratación de la solución tecnológica para gestión de clientes en las plataformas de servicios, efectuados por la Dirección de Inspección y la Gerencia Financiera.

Sobre aspectos previos a la contratación, se evidenció la ausencia de estudios de factibilidad técnica operativa y financiera que permitieran evaluar opciones para satisfacer las necesidades de esas plataformas de servicios, pese a lo dispuesto por la normativa.

Es importante indicar que esa Gerencia no realizó un agrupamiento de las necesidades y de los objetos contractuales requeridos, aspecto que propició se promovieran dos concursos durante el segundo semestre del 2017, para adquirir dos soluciones de gestión de clientes en las plataformas de servicios, situación que no propicia el aprovechamiento de economías de escala y de proceso.

En ese sentido, no se dispuso de una valoración integral de las necesidades que permitiera identificar la cantidad de licencias requeridas para brindar una solución integral a las plataformas de esa Gerencia.

Por otra parte, se presentaron atrasos en la implementación de las soluciones tanto en la Dirección de Inspección como en la Gerencia Financiera, identificándose que no se dispuso de los elementos requeridos para concretar la puesta en marcha de la solución tecnológica para ambas unidades ejecutoras, pero que en el caso de la Dirección de Inspección retrasó esta gestión específicamente para el ítem dos “Módulo Kiosko de Autoservicio”, por un plazo superior a los ocho meses.

Llama la atención a esta Auditoría que, disponiendo del Centro de Gestión de Informática Gerencial, no se evidenciara su participación brindando asesoría técnica para la realización del análisis de viabilidad y factibilidad, elaboración de los términos de referencia, implementación de la solución, entre otras tareas con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa y el apoyo informático en aras de satisfacer eficazmente la necesidad planteada.

Por otro lado, no se cumplió con los plazos establecidos en el pliego cartelario para la entrega de los objetos contractuales, ni se definieron cláusulas de multa o penales para sancionar los atrasos en las fechas de entrega.

Finalmente, sobre la conformación del expediente se identificaron debilidades en cuanto a la disposición de documentos en el expediente de contratación, orden cronológico de los documentos, y repetición de los mismos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

En virtud de lo expuesto, este órgano de fiscalización institucional ha solicitado a la Gerencia Financiera, adopte acciones concretas para la atención de las recomendaciones insertas en el presente informe, en congruencia con lo establecido en el marco normativo aplicable.

