

AUDITORÍA INTERNA

INFORME DE AUDITORÍA

NO. AI-013-2024

**Estudio sobre la Ejecución Contractual –
Contratación Adquisición de una Solución
Gestionada de Almacenamiento de Información en
la Nube y Contratación Compra de Equipo de
Cómputo**

AGOSTO 2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	RESUMEN EJECUTIVO	3
II.	INTRODUCCIÓN	4
	<i>Origen del estudio</i>	4
	<i>Objetivo general</i>	4
	<i>Objetivo específico</i>	4
	<i>Alcance</i>	4
	<i>Normativa</i>	4
	<i>Metodología</i>	5
	<i>Implementación de recomendaciones (Ley General de Control Interno, artículo no. 36)</i>	5
	<i>Limitaciones</i>	5
	<i>Comunicación preliminar de los resultados de la auditoría</i>	5
III.	RESULTADO	5
	<i>Licitación Reducida No. 2023LD-000021-0005800001 “Adquisición de una Solución Gestionada de Almacenamiento de Información en la Nube”</i>	6
	<i>Oportunidad de Mejora No. 1 Reportes Mensuales</i>	6
	<i>Oportunidad de Mejora No. 2 Revisión de Equipo de Cómputo</i>	8
IV.	CONCLUSIONES	10
V.	RECOMENDACIONES	11

I. RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio de Auditoría Interna tuvo como propósito analizar los controles existentes para la fiscalización de la ejecución contractual durante el período comprendido entre enero a diciembre de 2023; ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario, lo anterior para las siguientes contrataciones:

- 2023LD-000021-0005800001 - “Adquisición de una Solución Gestionada de Almacenamiento de Información en la Nube”: Arrendamiento de una solución para el almacenamiento de respaldos en la Nube, gestionada con soporte, mantenimiento, gestión, resguardo y tuning de la infraestructura contratada y la información alojada en la misma.
- 2023LD-000020-0005800001 - “Adquisición de Equipos de Cómputo”: Adquisición de 36 equipos de cómputo de escritorio, 8 equipos de cómputo portátil, así como dos monitores.

El estudio se realizó con la finalidad de generar oportunidades de mejora que coadyuven al fortalecimiento del control interno en la etapa de la ejecución contractual.

En este informe se expone, en detalle, el resultado del estudio llevado a cabo por la Auditoría Interna.

A continuación, se presentan los aspectos más relevantes que afectan el cumplimiento de los objetivos de control interno establecidos en el artículo no. 8 de la Ley General de Control Interno los cuales, de acuerdo con el estudio, no se están observando en la fiscalización de los contratos del Servicio de Almacenamiento de Información en la Nube y la Compra de Equipo de Cómputo, lo que afecta el cumplimiento del sistema de control interno:

a. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

- i. El fiscalizador de la contratación de la compra de equipo de cómputo, no cuenta con un mecanismo de control debidamente documentado que incluya las actividades de control que se realizan para la recepción y revisión de los activos adquiridos.
- ii. Se ha presentado incumplimiento contractual por parte de la empresa que brinda el servicio almacenamiento de información en la nube, relacionados con la presentación de reportes mensuales de tareas, recomendaciones, rendimiento, hallazgos y modificaciones.

Con base en lo anterior y con el propósito de fortalecer la fiscalización de los contratos del Servicio de Almacenamiento de Información en la Nube y la Compra de Equipo de Cómputo, se formulan las siguientes oportunidades de mejora a la Unidad de Tecnologías de Información, con el fin de establecer las acciones necesarias para solventar oportuna y eficazmente las situaciones descritas. Esto de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Control Interno (ley no. 8292).

II. INTRODUCCIÓN

Origen del estudio

- 2.1. La Auditoría Interna realizó el presente estudio con el fin de evaluar aspectos de control interno y cumplimiento de la normativa interna y externa relacionada a la Contratación Pública, específicamente a la fase de ejecución contractual de las *Licitaciones Reducidas No. 2023LD-000021-0005800001 “Adquisición de una Solución Gestionada de Almacenamiento de Información en la Nube”* y *No. 2023LD-000020-0005800001 “Adquisición de Equipos de Cómputo”*. Lo anterior, de acuerdo con el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna del año 2024, conocido por los miembros de la Junta Directiva en la Sesión Ordinaria N°6621, Artículo VIII, Inciso 1), celebrada el 11 de enero de 2024.

Objetivo general

- 2.2. Evaluar la ejecución de contrataciones de mayor riesgo con las que cuenta el INVU y el cumplimiento de la normativa atinente.

Objetivo específico

- 2.3. Seleccionar, al menos dos contratos de mayor riesgo con los que cuenta la institución para verificar el cumplimiento y fiscalización al objeto contractual.

Alcance

- 2.4. El alcance del estudio abarcó la revisión de aspectos de control interno y de cumplimiento contractual que observan los fiscalizadores de las contrataciones seleccionadas (Adquisición de Equipos de Cómputo, Adquisición de una Solución Gestionada de Almacenamiento de Información en la Nube) en el período comprendido entre los meses de enero a diciembre de 2023, el cual se amplió en aquellos casos en los que se consideró pertinente.

Normativa

La principal normativa observada en este estudio fue la siguiente:

- Ley Orgánica del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (ley no. 1788).
- Ley General de Control Interno (ley no. 8292).
- Ley General de Contratación Pública (ley no. 9986).
- Reglamento a la Ley General de Contratación Pública.
- Reglamento de Adquisición de Bienes y Servicios del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.
- Manual Organizacional del INVU.
- Manual Descriptivo de Puestos del INVU.
- Circular no. DAF-UAYC-C-004-2023.
- PAD-01 Gestión de Adquisiciones de Bienes y Servicios.

- Marco Normativo de Gobierno y Gestión de las Tecnologías de Información, MICITT.
- Modelo de Referencia de Procesos COBIT 2019.

Metodología

- 2.5. El presente estudio se realizó de acuerdo con las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República y demás normativa atinente.

La metodología utilizada se enfocó en la aplicación de técnicas y prácticas de auditoría normalmente aceptadas, tales como: entrevistas, verificación de documentos y al análisis de la normativa legal y técnica aplicable.

Para el desarrollo de esta auditoría se utilizó la información suministrada por el fiscalizador de la contratación, información consultada y extraída del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), así como los insumos de las entrevistas realizadas al fiscalizador del contrato.

Asimismo, los resultados que se exponen en este informe se fundamentan en los procedimientos de auditoría dirigidos a la comprobación del cumplimiento del INVU, en materia de la aplicación de la normativa relacionada con la contratación pública.

Implementación de recomendaciones (Ley General de Control Interno, artículo no. 36).

- 2.6. Se establece un plazo de 10 días hábiles para que se ordene la implementación de las recomendaciones. En caso de que se discrepe, en el transcurso de dicho plazo se debe elevar el informe a la Junta Directiva, con copia a la Auditoría Interna, y se deben exponer por escrito tanto las razones por las cuales no se está de acuerdo como las soluciones alternas que se propongan para los hallazgos.

Limitaciones

- 2.7. En el desarrollo del presente informe no se presentaron limitaciones.

Comunicación preliminar de los resultados de la auditoría

- 2.8. El 22 de agosto de 2024, la Auditoría Interna se reunió de forma presencial, en la oficina del Encargado de la Unidad de Tecnologías de Información, con Ricardo Rodríguez Silesky y Juan C. Astúa González, Encargado y Profesional de la Unidad de Tecnologías de Información, con la finalidad de comentar sobre las oportunidades de mejora y sus respectivas recomendaciones. Una vez comentados los temas, el Encargado de la Unidad, manifestó estar de acuerdo con las oportunidades de mejora y sus recomendaciones.

III. RESULTADO

- 3.1 El presente estudio permitió determinar hallazgos que cuentan con sus oportunidades de mejora, en cuanto al control interno que deben ejercer los fiscalizadores de las contrataciones. A continuación, se detallan dichos hallazgos con sus respectivas oportunidades de mejora.

Licitación Reducida No. 2023LD-000021-0005800001 “Adquisición de una Solución Gestionada de Almacenamiento de Información en la Nube”

- 3.2 Sobre la fiscalización de la Licitación Reducida No. 2023LD-000021-0005800001 “Adquisición de una Solución Gestionada de Almacenamiento de Información en la Nube”, esta Auditoría Interna, indagó sobre las actividades de control que ejecuta el Encargado de la Unidad de Tecnologías de Información, para garantizar el cumplimiento de los términos contractuales.
- 3.3 Por lo antes citado se determinó que el fiscalizador de la contratación antes mencionada, omite una actividad de control relacionada con el cumplimiento de un requerimiento indicado en el pliego de condiciones, que permita avalar que la ejecución contractual se realice de acuerdo con las disposiciones establecidas; por ende, se define la siguiente Oportunidad de Mejora:

Oportunidad de Mejora No. 1 Reportes Mensuales

- 3.4 El Pliego de Condiciones de la Licitación Reducida No. 2023LD-000021-0005800001 “Adquisición de una Solución Gestionada de Almacenamiento de Información en la Nube” indica lo siguiente:

“1.5. OTROS REQUERIMIENTOS

1.5.9. Reporte mensual de tareas, recomendaciones, rendimiento, hallazgos y modificaciones.”

(El subrayado no pertenece al original)

- 3.5 En la Minuta de Reunión llevada a cabo entre el fiscalizador y el contratista el día 24 de noviembre de 2023, se acordó lo siguiente:

“Los reportes de estadísticas, hallazgos, modificaciones y SLA’s de atención de la mesa de ayuda se enviarán los segundos Lunes de cada Mes iniciando el Lunes 11 de Diciembre”.

(El subrayado no pertenece al original)

- 3.6 En relación con lo antes citado y producto de la revisión realizada por esta Auditoría Interna, se determinó que, desde el inicio de la relación contractual en el mes de noviembre de 2023 y hasta el mes de marzo del año 2024, aún no se había recibido por parte del contratista el reporte mensual de tareas, recomendaciones, rendimiento, hallazgos y modificaciones, por lo tanto y ante la consulta por parte de esta Auditoría Interna, el fiscalizador realiza la solicitud y en atención a esta, el contratista remite un Reporte Mensual denominado “Informe Servicio Administrado Almacenamiento”, correspondiente al mes de abril 2024, evidenciándose que para los meses de diciembre de 2023, enero, febrero y marzo de 2024, no fueron remitidos los reportes.
- 3.7 El propósito de los citados reportes consiste en ofrecer a la Unidad de Tecnologías de Información, un resumen del estado, incidentes, recomendaciones y modificaciones realizadas durante el mes, lo cual brinda información sobre la infraestructura utilizada en el servicio administrado, así como se documenta en el citado reporte una serie de tareas tales como: revisión mensual del túnel VPN, pruebas conectividad LDAP Plataforma/Active Directory, verificación de permisos de usuario, revisión de backups, verificación de seguridad perimetral, actualización de parches de seguridad

plataforma, actualización ciberseguridad EPDR, de ahí la importancia de la remisión de estos reportes al fiscalizador.

- 3.8 En línea con lo antes comentado, la Ley de Contratación Pública establece en el artículo no. 106 las labores de fiscalización de los contratos, aspectos que también recoge la Circular no. DAF-UAYC-C-004-2023, emitida por la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones, la cual indica lo siguiente relacionado a las obligaciones mínimas asignadas a los funcionarios fiscalizadores de los contratos, veamos:

“1. (...)

2. Realizar un control objetivo de la ejecución contractual, aplicando las medidas de control de forma eficiente en los procesos involucrados a fin de que el objeto contractual se cumpla a cabalidad.

3. Verificar que el producto sea de la calidad y cumpla los requerimientos establecidos en la contratación, mediante control técnico, en procura de que el contratista se ajuste a las condiciones y plazos establecidos en el contrato. Para tal efecto podrá solicitar asistencia a las unidades técnicas respectivas, cuando sea necesario. (...)

4. Indicar por escrito y de manera detallada al Contratista, la necesidad de corregir cualquier defecto respecto del cumplimiento del objeto contractual, así como el plazo en que deberá hacerlo, el cual no podrá exceder la mitad del plazo de ejecución original.

(...)”

(El subrayado no pertenece al original)

- 3.9 Así mismo, las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de la Información emitido por el MICITT, en su marco normativo y de acatamiento obligatorio para las instituciones y órganos sujetos a la fiscalización de la Contraloría General de la República, establece en uno de los procesos del Marco de Gestión de TI lo siguiente:

“X. DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN

(...)

La Unidad de TI debe aplicar las prácticas de aseguramiento del cumplimiento contractual y las prácticas de calidad asociadas para los casos en que utilice soluciones desarrolladas y/o implementadas por proveedores externos”

- 3.10 Al respecto el Encargado de la Unidad de Tecnologías de Información, manifestó lo siguiente:

“Los reportes no se emitieron por el proceso de carga de información y de estabilización de la solución, la emisión del reporte es importante para el seguimiento de la solución contratada y evaluar el porcentaje de almacenamiento; asimismo lo anterior se presentó por una falta de seguimiento al contrato. A partir del mes de abril, el contratista estará remitiendo los reportes mensuales”.

- 3.11 El eventual incumplimiento, relacionado con la presentación de informes durante el proceso contractual se presentan debido a la ausencia de un seguimiento de las cláusulas contractuales por

parte del fiscalizador del contrato, que permitan determinar oportunamente desviaciones o incumplimientos contractuales.

- 3.12 El velar por el cumplimiento contractual acorde con lo determinado en el Pliego de Condiciones de la contratación de la empresa encargada del Servicio de Almacenamiento de Información en la Nube, asegura obtener en el tiempo estipulado información sobre los recursos contratados, para la toma de decisiones, y de manera preventiva permite mitigar riesgos asociados, asimismo se cumple con el marco regulatorio y las buenas prácticas aplicables.

Licitación Reducida No. 2023LD-000020-0005800001 “Adquisición de Equipos de Cómputo”

- 3.13 La Auditoría Interna, también verificó e indagó sobre las actividades de control que ejecuta el Encargado de la Unidad de Tecnologías de Información, para garantizar el cumplimiento de los términos contractuales de la Licitación Reducida No. 2023LD-000020-0005800001 “Adquisición de Equipos de Cómputo”.
- 3.14 Por lo antes indicado se determinó que el fiscalizador de la contratación antes mencionada, no cuenta con un documento de control que contenga las actividades de control que garanticen que los productos entregados por el contratista, son acordes con los requerimientos planteados en el respectivo Pliego de Condiciones, por tal razón, se determinó la siguiente Oportunidad de Mejora:

Oportunidad de Mejora No. 2 Revisión de Equipo de Cómputo

- 3.15 La Unidad de Tecnologías de Información en conjunto con la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones, recibe por parte del proveedor, el equipo de cómputo adquirido, no obstante, este tipo de gestión no se encuentra debidamente contenida en un procedimiento o control documentado, que permita la verificación de la caracterización del equipo de nuevo ingreso a la institución.
- 3.16 En relación con lo antes citado, y como parte de las sanas prácticas, según la guía de referencia detallada de los procesos que están definidos en el modelo de referencia de COBIT, se especifica lo siguiente:

“APO10.05 Supervisar el cumplimiento y el rendimiento del proveedor:

Revisar periódicamente el rendimiento general de los proveedores, el cumplimiento con los requisitos contractuales y el valor de lo pagado y tratar las incidencias identificadas.

Actividades:

(...)

2. Supervisar y revisar la entrega de servicios para asegurar que el proveedor está proporcionando una calidad del servicio adecuada, cumpliendo los requisitos y las condiciones de los contratos.”

(El subrayado no pertenece al original)

- 3.17 Asimismo, la Ley General de Control Interno No. 8292, indica en su Artículo No. 15 – Actividades de Control lo siguiente:

“Artículo 15.-Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

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.

(...)

(El subrayado no pertenece al original)

3.18 De acuerdo con lo antes citado, el Encargado de la Unidad de Tecnologías de Información manifestó lo siguiente:

“No se cuenta con un procedimiento documentado, debido a que las tareas se realizan de forma automática, omitiendo el control interno al no documentar los controles que se implementan”

3.19 La situación antes descrita, se presenta debido a una omisión del control interno, lo cual no permite tener documentado la verificación y validación del cumplimiento de los requisitos del objeto contractual con respecto a la caracterización del equipo de cómputo entregado por el contratista.

3.20 De acuerdo con las sanas prácticas, el contar con una actividad de control debidamente documentada, fortalece el control interno, mantiene una gestión correcta de activos, estandariza el proceso de recepción y revisión de equipo de cómputo y disminuye el riesgo de recibir equipo distinto al indicado en el Pliego de Condiciones.

IV. CONCLUSIONES

- 4.1 De conformidad con los resultados obtenidos, se formulan los siguientes comentarios:
- 4.2 Durante el proceso de ejecución contractual de la Licitación Reducida No. 2023LD-000021-0005800001 “*Adquisición de una Solución Gestionada de Almacenamiento de Información en la Nube*”, se han presentado eventuales incumplimientos de la empresa contratada, relacionados con la presentación de reportes mensuales *de tareas, recomendaciones, rendimiento, hallazgos y modificaciones*.
- 4.3 El fiscalizador de la contratación de la compra de equipo de cómputo, no cuenta con un mecanismo de control debidamente documentado que incluya las actividades de control que se realizan para la recepción y revisión de los activos adquiridos.
- 4.4 Es importante resaltar que, para la verificación de los otros requerimientos originados en ambos pliegos de condiciones, exceptuando las indicadas en este informe como oportunidad de mejora, el encargado de la Unidad de Tecnologías de la Información y en conjunto con su equipo de trabajo, como parte de las sanas prácticas, cuentan con actividades de control documentadas y con el correspondiente seguimiento para el buen funcionamiento de lo adquirido.

V. RECOMENDACIONES

- 5.1 Para implementar las oportunidades de mejora planteadas en el presente informe, se proponen las siguientes recomendaciones, las cuales, de ser aplicadas de forma efectiva, agregarán un importante valor a la gestión y al robustecimiento de la fiscalización de la ejecución contractual del servicio de una Solución Gestionada de Almacenamiento de Información en la Nube y de la Adquisición de Equipos de Cómputo.

Al Encargado de la Unidad de Tecnologías de Información o a quien, en su lugar, ocupe el cargo:

Número de recomendación	Detalle de la recomendación	Riesgo	Plazo de Implementación
1	Solicitar y documentar la gestión con la empresa contratista encargada de prestar el servicio de Almacenamiento de Información en la Nube para que remita de forma mensual <i>los reportes de tareas, recomendaciones, rendimiento, hallazgos y modificaciones</i> , tal y como lo establece el numeral 1.5.9. del pliego de condiciones. <i>Ver Oportunidad de Mejora no. 1: párrafos del 3.4 al 3.12</i>	Medio	15 de setiembre de 2024
2	Documentar los controles necesarios que permitan garantizar la correcta fiscalización de los contratos que se formalicen para la compra de equipo de cómputo. <i>Ver Oportunidad de Mejora no. 2: párrafos del 3.15 al 3.20</i>	Medio	16 de diciembre de 2024

Agradecemos la colaboración que nos brindó la Unidad de Tecnologías de Información para la realización del presente estudio que, estuvo a cargo del Lic. David Abarca Vargas, Profesional Especialista a.i., asistido por la Licda. Andrea Hernández González, Profesional Asistente y fue supervisado por el Lic. Henry Arley Pérez, Auditor Interno.

David Abarca Vargas
Profesional Especialista de Auditoría a.i

Andrea Hernández González
Profesional Asistente de Auditoría

Henry Arley Pérez
Auditor Interno