



MUNICIPALIDAD DE BELÉN
AUDITORÍA INTERNA

INFORME FINAL
INF-AI-05-2026

AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL
CONTRATOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD
DE BELÉN

JUNIO DE 2026

Contenido

I.	INTRODUCCIÓN	5
II.	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	11
III.	RESULTADO OBTENIDO	12
3.1	Licitación 2025LE-000002-0002600001 - Arrendamiento Equipo Impresión y Audiovisual.....	12
3.1.1	Gestión de tiempo.....	12
3.1.2	Gestión sobre la documentación asociada con el control de la contratación.	15
3.1.3	Gestión sobre la oportuna administración en la atención del servicio dada por el proveedor.	16
3.1.4	Gestión de documentos de pago en plataforma SICOP.....	18
3.2	Licitación 2025PX-000013-0002600001 - Servicio Soporte Oracle.	19
3.2.1	Gestión de documentos de pago en plataforma SICOP.....	19
3.3	Licitación 2024LE-000001-0002600001 - Renovación Licenciamiento Office.	20
3.3.1	Gestión de tiempo.....	21
3.3.2	Gestión de documentos de pago en plataforma SICOP.....	23
3.3.3	Gestión sobre la documentación asociada con el control de la contratación.	24
3.3.4	Gestión sobre la oportuna administración en la atención del servicio dada por el proveedor.	26
3.4	Licitación 2023LD-000012-0002600001 - Soporte y Mantenimiento Web Service.....	28
3.4.1	Gestión sobre la recepción formal de entregables.....	29
3.4.2	Gestión de documentos de pago en plataforma SICOP.....	31
3.4.3	Gestión de tiempo.....	31
3.4.4	Gestión sobre la oportuna administración en la atención del servicio dada por el proveedor.	34
3.5	Licitación 2022LA-000001-0002600001 - Arrendamiento Computadora.	36
3.5.1	Gestión sobre la recepción formal de entregables.....	37
3.5.2	Gestión de documentos de pago en plataforma SICOP.....	39
3.5.3	Gestión sobre la documentación asociada con el control de la contratación.	39
3.5.4	Gestión sobre la oportuna administración en la atención del servicio dada por el proveedor.	41
3.6	Licitación 2024LE-000009-0002600001 - Mantenimiento Portal Web.	43
3.6.1	Gestión de documentos de pago en plataforma SICOP.....	44
3.6.2	Gestión sobre la oportuna administración en la atención del servicio dada por el proveedor.	45
3.7	Licitación 2024LE-000011-0002600001 -Servicio Gestión, Mantenimiento Herramienta Aranda.....	47

Municipalidad de Belén
Auditoría Interna
INF-AI-05-2026

3.7.1	Definición de controles en el cartel de licitación para asegurar los entregables.....	48
3.7.2	Gestión de documentos de pago en plataforma SICOP.....	49
3.7.3	Gestión sobre la oportuna administración en la atención del servicio dada por el proveedor.	49
3.8	Licitación 2020CD-000077-0002600001 - Compra de UPS y Baterías para UPS.	52
3.8.1	Definición de controles en el cartel de licitación para asegurar los entregables.....	52
3.8.2	Gestión de documentos de pago en plataforma SICOP.....	53
3.8.3	Gestión formal sobre la implementación de productos.	54
3.8.4	Planificación y análisis de necesidades en la adquisición de UPS y baterías.....	55
3.9	Licitación 2025LE-000003-0002600001 -Arrendamiento Computadoras.	58
3.9.1	Gestión en la identificación de requerimientos de usuarios.	59
3.9.2	Gestión sobre el involucramiento de los usuarios en el cambio de tecnología.	60
3.9.3	Gestión sobre el análisis del ambiente que debe soportar la tecnología a ser licitada.	61
3.10	Licitación 2022LY-000001-0002600001 - Servicios Administrados por Demanda Data Center.	64
3.10.1	Gestión sobre el alineamiento estratégico con el cambio tecnológico.	65
3.10.2	Gestión de documentos de pago en plataforma SICOP.....	67
3.10.3	Gestión sobre la documentación asociada con el control de la contratación.	67
3.10.4	Gestión sobre la oportuna administración en la atención del servicio dada por el proveedor.	69
3.11	Licitación 2021LA-000016-0002600001 - Mantenimiento Sistema Integrado SIMGB.	71
3.11.1	Definición de controles en el cartel de licitación para asegurar los entregables.....	72
3.11.2	Gestión de documentos de pago en plataforma SICOP.....	73
3.11.3	Gestión sobre los mecanismos para administrar el seguimiento.	74
3.11.4	Gestión sobre la Partida 2- Nuevos requerimientos al Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGMB).	75
3.12	Debilidades en el control sobre pagos de las contrataciones.....	77
IV.	CONCLUSIONES	80
V.	RECOMENDACIONES	82
	A LA ADMINISTRACIÓN.....	82

RESUMEN EJECUTIVO

Este informe es el resultado de un estudio de auditoría de carácter especial, orientado al análisis de los contratos de Tecnologías de Información en la Municipalidad de Belén, con base en la evaluación de los servicios de outsourcing de TI, considerando las actividades, funciones y operaciones de los proveedores, así como la administración de recursos informáticos, la confiabilidad, oportunidad y eficiencia en el procesamiento de datos y la calidad en la prestación de los servicios.

El alcance del estudio comprendió la verificación, para un grupo de licitaciones de interés, de la adecuada implementación de controles en los procesos de contratación y gestión de proveedores de TI, con el fin de contar con una seguridad razonable de que los productos y servicios contratados se entregan conforme a lo esperado. Para ello, se realizaron actividades tales como la revisión de evidencia documental de los controles previos a la definición de las necesidades, el análisis de los procesos de contratación y de la aplicación de controles de gestión en la administración de los contratos, la validación de la trazabilidad de las acciones registradas en el sistema SICOP, así como la identificación de hallazgos, debilidades de control y riesgos potenciales para la institución.

Los contratos analizados corresponden a diversas contrataciones relevantes en materia de TI, entre ellas: arrendamiento de equipos de cómputo e impresión, servicios de soporte y mantenimiento de sistemas, renovación de licenciamiento, servicios administrados de data center, mantenimiento de portales web, gestión de herramientas tecnológicas y adquisición de equipos, entre otros procesos de licitación gestionados en diferentes periodos.

Como resultado del análisis realizado, esta Auditoría determinó la existencia de debilidades de control interno relacionadas principalmente con la gestión del tiempo, la administración de la documentación asociada a los procesos de contratación, la atención oportuna de los servicios por parte de los proveedores, la gestión de documentos de pago en la plataforma SICOP, la recepción formal de entregables, los mecanismos de seguimiento y la definición de controles en los carteles de licitación para asegurar el cumplimiento de los productos y servicios contratados.

Bajo este contexto, en el tanto la Administración desarrolle acciones de mejora en los puntos enumerados anteriormente, ello repercutirá positivamente en las distintas fases de los procesos que fueron objeto de estudio.

*Dadas las debilidades identificadas se giran una serie de recomendaciones a la Administración, con el fin de que ésta, **diseñe e implemente a la brevedad posible, mecanismos de control** que logren mitigar los riesgos e impactos asociados a cada una de las debilidades de control interno enumeradas y que se pueden observar en el desarrollo del presente informe.*

Por último, es importante recalcar que lo indicado en el informe de la Auditoría será objeto de seguimiento en fechas posteriores según lo establecido en la norma 2.11 de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

ORIGINAL FIRMADO

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen del estudio.

El presente estudio se efectuó con fundamento en las competencias conferidas a las Auditorías Internas en el artículo 22 de la Ley General de Control Interno y en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2025 de esta Auditoría.

1.2 Objetivo general del estudio.

Evaluar los servicios de outsourcing de TI brindados a la Municipalidad de Belén, con énfasis en las actividades, funciones y operaciones de los proveedores, considerando la administración de recursos informáticos, la confiabilidad, oportunidad y eficiencia, así como la calidad en la prestación de los servicios.

Objetivos Específicos:

- Verificar la existencia de controles definidos explícitamente en los contratos, que permitan medir el cumplimiento por parte de los proveedores, resguardar la integridad y confidencialidad de la información, y establecer con claridad los servicios o productos contratados junto con sus mecanismos de pago.
- Validar la aplicación de buenas prácticas en la custodia documental de los expedientes de outsourcing gestionados por la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación asegurando la trazabilidad de las acciones y el cumplimiento de controles que evidencien el debido proceso en la entrega de servicios y productos.
- Evaluar el cumplimiento de buenas prácticas desde la confección del pliego de condiciones, como parte integral del ciclo de contratación, asegurando que se contemplen los elementos necesarios para una gestión eficiente y transparente.

1.3 Alcance.

La revisión abarcará los contratos de outsourcing vigentes a la fecha, gestionados por la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación, incluyendo principalmente el pliego de condiciones, procesos de adjudicación, formalización y ejecución. Se evaluará la existencia y aplicación de controles definidos en los contratos para garantizar el cumplimiento por parte de los proveedores, la

protección de la integridad y confidencialidad de la información, la claridad en los servicios y productos contratados, así como los mecanismos de pago asociados. Además, se verificará la custodia documental de los expedientes y la trazabilidad de las acciones, asegurando el cumplimiento de buenas prácticas en todo el ciclo de contratación.

No obstante, es importante señalar que el presente estudio no comprende la evaluación del nivel de ejecución, cumplimiento técnico ni el grado de avance de cada una de las contrataciones, enfocándose su alcance a la revisión de los aspectos administrativos, documentales y de control asociados a su gestión.

1.4 Criterios Utilizados en la Revisión.

El marco utilizado para el desarrollo del presente estudio de auditoría es el siguiente:

- Código Municipal.
- Ley General de Control Interno, No.8292 y su reglamento.
- Ley de Contratación Pública y su Reglamento.
- Normas TI de MICITT.
- Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE).
- Marco Normativo Interno de la Municipalidad de Belén.
- Reglamento para el Uso de las Tecnologías de Información de la Municipalidad de Belén
- Marco para la gestión gobierno y las tecnologías de información (TI), COBIT2019.
- Criterios de la Contraloría General de la República.

1.5 Metodología Aplicada.

La auditoría se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-64-2014 de la Contraloría General de la República), y demás normativa aplicable.

Para efectos del presente estudio, se utilizaron las siguientes técnicas de auditoría:

- Definición de insumos sobre la cual se centraría la revisión documental de los expedientes de gestión para los outsourcing de la Unidad de Informática.
- Revisión de los expedientes entregados por parte de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación, así como los que se encuentran en la plataforma de SICOP, esta revisión permitirá identificar los servicios contratados y que están bajo la administración de esa Unidad y el flujo de pagos realizados a estos proveedores.

- Aplicación de pruebas sustantivas para validar la efectividad operativa de controles específicos nivel de gestión de TI.

1.6 Uso del trabajo de un experto

Con el fin de cumplir con la presente etapa de examen, relacionada con la realización de pruebas técnicas, fue necesario contar con el trabajo de un experto el cual se fundamentó según se detalla a continuación:

Dentro de las Normas Internacionales de Auditoría se definen las responsabilidades del auditor cuando se halla realizando la auditoría y encuentra ciertas áreas en las cuales no tiene la capacidad de concluir, debido a las limitaciones en conocimientos específicos detectados, para lo cual vincula el trabajo de una persona u organización especialista en un campo diferente al de la contabilidad y auditoría, es decir el trabajo de un experto que se caracteriza por tener habilidad, conocimiento y experiencia suficiente en dicho campo, este procedimiento de alguna forma busca ayudar al auditor a obtener suficiente evidencia apropiada de auditoría.¹

Es importante hacer hincapié que cuando el auditor apoya su trabajo con el uso del trabajo de un experto no significa que cuando concluye sobre su trabajo de auditoría disminuya la responsabilidad de esta, sin embargo, el auditor puede llegar a la conclusión de que el trabajo del experto es adecuado para sus propósitos de auditoría, y así mismo aceptar los hallazgos o conclusiones en el campo de especialidad del experto como un argumento válido en la auditoría para soporte como evidencia.

Sobre la misma línea la Contraloría General de la República por medio de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público ha pronunciado lo siguiente:

“La organización de auditoría, según sus objetivos, debe valorar oportunamente la posibilidad de utilizar especialistas internos o externos, que sean requeridos para apoyar la realización de una auditoría, según estas normas, deben ser calificados y tener competencia profesional demostrada en sus áreas de especialización y no tener impedimentos que afecten su independencia y objetividad.”²

a. Uso del trabajo de un experto

En el marco de la presente revisión, la Unidad de Fiscalización determinó la necesidad de incorporar

¹ Norma Internacional de Auditoría 620 “Utilización del trabajo de un experto del auditor”

² Capítulo II. Normas generales relativas al trabajo de auditoría en el sector público. 203 Planificación.

el trabajo de un especialista en Ingeniería de Tecnologías de Información, con el propósito de obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada. Dicho especialista brindó apoyo en la ejecución de pruebas técnicas orientadas al análisis de la seguridad de la información y en la verificación del cumplimiento de los objetos contractuales relacionados con la implementación del marco de gestión de TI en la Municipalidad.

La metodología utilizada para dar acompañamiento a la Auditoría Interna de la Municipalidad de Belén en sus labores de fiscalización, en cuanto al criterio experto en la realización de pruebas técnicas es el siguiente:

- Solicitud de documentos y revisión.
- Análisis detallado del cartel.
- Entrevistas, validación y obtención de información adicional.
- Inspección técnica sobre el grado de cumplimiento de los controles implementados por la Municipalidad y que son objeto de esta Auditoría.
- Recopilación de los documentos y pruebas sobre cumplimiento.
- Elaboración de informe de resultados.

b. Competencia, capacidades y objetividad del experto

Como parte de los procedimientos en el uso del trabajo de un experto, la Auditoría contrató los servicios de Integradores de Tecnología en Informática S.A (B Solutions), empresa de profesionales con formación en ingeniería informática.

La empresa contratada cuenta con profesionales que poseen los siguientes perfiles:

- Director del proyecto (Ingeniero en sistemas- Máster en Administración de Empresas): Director y Consultor con 20 años como consultor Nacional e Internacional en Integradores de Tecnología en Informática S.A.
- Consultor Senior (Ingeniero en sistemas- Máster en Administración de Empresas énfasis en Finanzas): Consultor en proyectos de Planeamiento Estratégico de TIC, desarrollo organizacional basado en el Manual de Normas Técnicas de la CGR y el modelo COBIT 4 y 5.
- Consultora Senior (Ingeniera en sistemas - Máster en Administración de Proyectos): Consultora en el desarrollo de procesos basado en normativas, COBIT, COSO, ITIL, SEVRI, Auditoría de Sistemas de Información, implementación de Planes de Continuidad de Negocios.

1.7 Declaración de Cumplimiento de Normas

De conformidad con lo establecido en la Norma 1.3.3 de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, se declara que las actividades del presente estudio se realizaron de conformidad con lo establecido en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, entre otra normativa legal y técnica atinente a la materia.

1.8 Responsabilidad de la Administración.

La administración es responsable de 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, esto de conformidad con el artículo 10 de la Ley de Control Interno.

“Artículo 10 – Responsabilidad por el sistema de control interno.

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.”

1.9 Generalidades.

El presente estudio de auditoría tuvo como alcance la revisión de **once (11) procedimientos de contratación** administrados por la **Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación** de la Municipalidad, los cuales fueron seleccionados con el propósito de evaluar la gestión de los recursos públicos asociados a dichas contrataciones, así como su adecuada ejecución durante la vigencia contractual correspondiente.

En el marco de estas generalidades se procedió a la **extracción de información directamente del sistema SIGMB de la Municipalidad**, obteniendo un **detalle de los pagos efectuados a la fecha de la revisión para cada uno de los contratos**, durante su respectivo periodo de vigencia.

Dicha información permitió **cuantificar los montos efectivamente desembolsados por la Municipalidad**, constituyéndose en un elemento clave para el desarrollo del estudio, particularmente en lo relativo a la verificación del uso de los recursos públicos y la consistencia entre lo contratado y lo pagado.

A continuación, se presenta el detalle consolidado de los pagos identificados en el siguiente cuadro:

Municipalidad de Belén
Auditoría Interna
INF-AI-05-2026

Cuadro N.º 1

Detalle de pagos efectuados por la Municipalidad correspondientes a las contrataciones administradas por la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación

Contrato	Descripción	Monto
2025LE-000002-0002600001	Servicio tecnológico de arrendamiento de equipos de impresión y audiovisuales bajo demanda para la Municipalidad de Belén.	¢ 4, 925, 106,94
2025PX-000013-0002600001	Servicio profesional del soporte de Oracle por parte del fabricante.	4,118,925,20
2024LE-000001-0002600001	Licenciamiento de office 365 y servicio de migración de los DNS público, horas de soporte por demanda y capacitación".	41, 113, 492,35
2023LD-000012-0002600001	Mantenimiento correctivo y preventivo de la herramienta de servicios web conectividad.	5, 565, 000,00
2022LA-000001-0002600001	Servicio de arrendamiento de computadoras de escritorios, portátiles y equipos periféricos, para la Municipalidad de Belén.	73, 553, 170,13
2024LE-000009-0002600001	Servicios de mantenimiento para el portal web institucional de la Municipalidad de Belén.	20, 130, 000,00
2024LE-000011-0002600001	Servicio de gestión, mantenimiento y soporte de la herramienta Aranda mb-soporte.	33, 141, 134,60
2020CD-000077-0002600001	Compra de ups y baterías para ups.	14, 016, 396,34
2025LE-000003-0002600001	Servicio administrado por demanda de arrendamiento de equipo tecnológico "computadoras de escritorios y portátiles para la Municipalidad de Belén.	-
2022LY-000001-0002600001	Servicios administrados por demanda de la infraestructura tecnológica, seguridad, procesamiento, almacenamiento, transmisión-conectividad de datos.	645, 850, 311,59
2021LA-000016-0002600001	Mantenimiento preventivo y correctivo del sistema integrado de gestión municipal SIGMB para la Municipalidad de Belén.	83, 113, 814,88
Total		¢925 527 352, 03

Fuente: según información extraída del sistema SIGMB, durante la vigencia contractual

II. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

En cumplimiento con lo establecido en el apartado 205. Comunicación de resultados de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, los artículos 35, 36, 37 de la Ley General de Control Interno y el punto 4.5 del Procedimiento para la Tramitación de Informes de la Auditoría Interna de la Municipalidad de Belén, se comentaron los hallazgos contenidos en este informe, en sesión virtual, lo cual consta en la minuta de auditoría MAI-31-2026 de 19 de junio del año en curso, en presencia de los siguientes funcionarios de la Municipalidad: Zeneida Chaves Fernández, Alcaldesa, Minor González Quesada Vice Alcalde, y Alina Sanchez Gonzalez, Coordinadora de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación , quienes aceptaron el resultado de dicho informe.

III. RESULTADO OBTENIDO

Mediante el estudio realizado y la evaluación del proceso objeto de revisión se determinó lo siguiente:

3.1 Licitación 2025LE-000002-0002600001- Arrendamiento Equipo Impresión y Audiovisual.

En el marco del análisis de la Licitación 2025LE-000002-0002600001, correspondiente al arrendamiento de equipos de impresión y audiovisuales bajo demanda para la Municipalidad de Belén, se revisó la documentación asociada al proceso de contratación, incluyendo el objeto contractual, las condiciones definidas en el cartel, la adjudicación al proveedor Ricoh Costa Rica S.A., formalizada el 09 de junio de 2025, por un monto de \$907,92 y con una vigencia de 48 meses.

La evidencia analizada permite determinar que, a nivel general, se implementaron controles orientados a gestionar adecuadamente aspectos clave del proceso, tales como la justificación de la necesidad, la definición del objeto contractual, el establecimiento de criterios de admisibilidad y evaluación, la delimitación de responsabilidades, los plazos de entrega, los mecanismos de seguimiento y las disposiciones ante eventuales incumplimientos, así como la correcta ejecución del proceso de recepción, evaluación y adjudicación de ofertas.

No obstante, lo anterior, producto del estudio realizado se identificaron una serie de debilidades de control que podrían afectar la adecuada gestión de la contratación, razón por la cual se detallan a continuación los hallazgos correspondientes:

3.1.1 Gestión de tiempo.

Se determinó que, si bien el cartel de licitación establece como requisito la elaboración de un cronograma que incluya la instalación de los equipos y las capacitaciones, conforme a los tiempos de entrega y lineamientos definidos, el documento aportado como evidencia denominado "BELEN - Cronograma Arrendamiento de computadoras 09-11-2025" no cumple con el nivel de detalle requerido, ya que no especifica de manera integral las actividades, fechas comprometidas ni los elementos necesarios para el adecuado control de la ejecución contractual.

Esta situación evidencia una desviación respecto a lo establecido en el cartel de licitación, el cual constituye el marco normativo que regula las condiciones de ejecución del contrato y define los instrumentos de control necesarios para su adecuada gestión.

La condición identificada obedece a debilidades en la supervisión y validación de los entregables por parte de la Administración responsable de la contratación, lo que derivó en la aceptación de un cronograma que **no cumple** con los requerimientos previamente establecidos.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **4.5.2. Gestión de proyectos**:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda...

... Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

...

c. La planificación, la supervisión y el control de avance del proyecto, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes...” (subrayado y negrita no es del original).

Además; las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, dentro del punto IX de los **PROCESOS DEL MARCO DE GESTIÓN DE TI**, define:

“IX. GESTIÓN DE PROYECTOS QUE IMPLEMENTAN RECURSOS TECNOLÓGICOS

La institución debe gestionar los proyectos que permitan habilitar sus iniciativas para el logro de los objetivos estratégicos, satisfaciendo los requerimientos y en cumplimiento con términos de calidad, tiempo, presupuesto y uso óptimo de los recursos, de acuerdo con las buenas prácticas y estándares preestablecidos...” (subrayado y negrita no es del original).

Además, De conformidad con el **Artículo 106 de la Ley General de Contratación Pública N.º 9986**, la Administración tiene el deber de **fiscalizar todo el proceso de ejecución contractual**, contando con recurso humano calificado y exigiendo al contratista el cumplimiento estricto de los términos pactados, tal como se detalla a continuación:

“ARTÍCULO 106- Fiscalización y control

La Administración fiscalizará todo el proceso de ejecución y deberá contar con el recurso humano calificado, debiendo ofrecer el contratista las facilidades necesarias. En virtud de este deber de fiscalización, la Administración deberá exigir el cumplimiento de los términos contractuales, debiendo corregir el contratista cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las

obligaciones pactadas.”

Además, lo anterior se encuentra fundamentado en los principios contenidos en la Ley General de Contratación Pública en su artículo 8 que señala lo siguiente:

“Los principios generales de la contratación pública rigen transversalmente en toda la actividad contractual en que medie el empleo de fondos públicos y durante todo el ciclo de la compra pública.

Los principios que informan la contratación pública son los siguientes:

(...)

e) Principios de eficacia y eficiencia: el uso de los fondos y bienes públicos y la conducta de todos los sujetos que intervienen en la actividad de compras públicas deben responder al cumplimiento de los fines, las metas y los objetivos institucionales y a la satisfacción del interés público. En todas las etapas del procedimiento de compra prevalecerá el contenido sobre la forma y se favorecerá la conservación de los actos. Los defectos subsanables y los incumplimientos intrascendentes no descalificarán la oferta que los contenga. (...)”

No contar con un cronograma integral que detalle las fechas comprometidas para la ejecución de todas las actividades involucradas en la entrega de los servicios y productos establecidos en la contratación; y que sirva como instrumento de control para monitorear oportunamente el cumplimiento o desviaciones de dichas fechas, expone a la Municipalidad a los siguientes riesgos:

- **Entrega no oportuna de productos y/o servicios:** No tener un cronograma oficial que detalle las fechas comprometidas para la ejecución de todas las actividades asociadas en la entrega de los servicios y productos establecidos en la contratación, limita la capacidad de proyección de entrega y de la posibilidad de ejercer acciones oportunas ante situaciones que pongan en riesgo el cumplimiento de entregables en los plazos establecidos, en pro de los intereses de la Municipalidad.
- **Pérdida de control en la ejecución del proyecto:** Si no hay un cronograma que sirva como ruta de ejecución, cumplimiento y análisis de desviaciones en tiempos; puede ocasionar que exista pérdida de control en la gestión de la contratación; lo que impediría garantizar y medir que el proyecto se desarrolló con los criterios de eficiencia y eficacia esperados.
- **Capacidad limitada para establecer responsabilidades:** Si no existe un cronograma según lo especificado en el cartel de licitaciones, que sea gestionado por el responsable de la contratación, se pierde la capacidad de establecer puntos de control de plazos de entrega;

que ante incumplimientos sirvan como respaldo se responsabilidades adquiridas que no fueron respetadas por los responsables asignados a dichos puntos de control.

3.1.2 Gestión sobre la documentación asociada con el control de la contratación.

Se determinó que, conforme a lo establecido en el cartel de licitación, específicamente en el apartado de la forma de pago, el proveedor debía gestionar, a través de la plataforma SICOP, la presentación de documentación obligatoria para el trámite de recepción y pago, incluyendo la factura digital, copia de la planilla de la CCSS y del INS, certificación de estar al día con las obligaciones obrero-patronales, así como un **informe mensual detallado de los servicios brindados** según el formato definido por el administrador del contrato. No obstante, durante el proceso de auditoría se evidenció que dicha documentación no fue aportada ni resguardada adecuadamente por el administrador del contrato.

Esta situación representa un incumplimiento de lo dispuesto en el cartel de licitación, el cual establece claramente los requisitos documentales necesarios para respaldar los pagos y garantizar la correcta ejecución contractual, constituyéndose en un elemento esencial de control interno en la gestión de contrataciones públicas.

La condición identificada evidencia **debilidades en los procesos de supervisión, control y resguardo documental** por parte del administrador del contrato, así como a la ausencia de mecanismos efectivos para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos previo a la gestión de los pagos.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **4.5.2. Gestión de proyectos**:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda...” (subrayado y negrita no es del original).

La falta de aporte de evidencia por parte del administrador del contrato, en el cual se demuestre el control sobre la tenencia de informes mensuales enviados por parte del proveedor en donde se detalle las tareas ejecutadas y controlar que dicho informe sirve de insumo para el proceso de pago, expone a la Municipalidad al siguiente riesgo:

- **Pérdida de control en la calidad y trazabilidad del proyecto:** Los instrumentos de control sirven para analizar si lo ejecutado por el proveedor está acorde con lo solicitado o por el

contrario si existen brechas de control entre lo citado por el tercero en los documentos y la retroalimentación de los usuarios de la Municipalidad que pueda tener repercusiones en la calidad de productos y servicios ofrecidos. Si no se tiene una gestión sobre estos documentos se podría perder la oportunidad de identificar desviaciones de manera oportuna.

3.1.3 Gestión sobre la oportuna administración en la atención del servicio dada por el proveedor.

Se determinó que, si bien el cartel de licitación establece acuerdos de niveles de servicio claros para la atención y solución de solicitudes de nuevos equipos, así como para la gestión de incidentes y averías incluyendo tiempos definidos, mecanismos de registro y atención, y la aplicación de penalidades ante incumplimientos, **no se cuenta con evidencia** suficiente que demuestre que el administrador del contrato esté gestionando internamente el registro, seguimiento y trazabilidad de los casos conforme a dichos lineamientos. En efecto, al solicitar el detalle de los casos asociados a la prestación del servicio, **no se proporcionó información** que permitiera verificar el cumplimiento o incumplimiento de los plazos establecidos en los niveles de servicio.

Lo anterior contraviene lo dispuesto en el cartel de licitación, el cual establece los niveles de servicio como un mecanismo de control esencial para monitorear el desempeño del proveedor y sustentar la eventual aplicación de penalidades en caso de incumplimientos, siendo responsabilidad del administrador del contrato asegurar su adecuada gestión y control.

Esta situación evidencia debilidades en los procesos internos de la gestión de seguimiento y control del servicio por parte del administrador del contrato, así como en la ausencia de herramientas o procedimientos que permitan registrar, monitorear y documentar de manera sistemática la atención de los casos por parte del proveedor.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto 4.5.2. **Gestión de proyectos**:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, **deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda...***

... Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

...

*c. La planificación, **la supervisión y el control de avance del proyecto**, considerando los costos*

*financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, **la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes...*** (subrayado y negrita no es del original).

Además; las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, dentro del punto IX de los **PROCESOS DEL MARCO DE GESTIÓN DE TI**, define:

“IX. GESTIÓN DE PROYECTOS QUE IMPLEMENTAN RECURSOS TECNOLÓGICOS

***La institución debe gestionar los proyectos** que permitan habilitar sus iniciativas para el logro de los objetivos estratégicos, satisfaciendo los requerimientos y **en cumplimiento con términos de calidad, tiempo, presupuesto y uso óptimo de los recursos**, de acuerdo con las buenas prácticas y estándares preestablecidos...* (subrayado y negrita no es del original).

Además, De conformidad con el **Artículo 106 de la Ley General de Contratación Pública N.º 9986**, la Administración tiene el deber de **fiscalizar todo el proceso de ejecución contractual**, contando con recurso humano calificado y exigiendo al contratista el cumplimiento estricto de los términos pactados, tal como se detalla a continuación:

“ARTÍCULO 106- Fiscalización y control

La Administración fiscalizará todo el proceso de ejecución y deberá contar con el recurso humano calificado, debiendo ofrecer el contratista las facilidades necesarias. En virtud de este deber de fiscalización, la Administración deberá exigir el cumplimiento de los términos contractuales, debiendo corregir el contratista cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas.”

Además, lo anterior se encuentra fundamentado en los principios contenidos en la Ley General de Contratación Pública en su artículo 8 que señala lo siguiente:

“Los principios generales de la contratación pública rigen transversalmente en toda la actividad contractual en que medie el empleo de fondos públicos y durante todo el ciclo de la compra pública.

Los principios que informan la contratación pública son los siguientes:

(...)

e) Principios de eficacia y eficiencia: el uso de los fondos y bienes públicos y la conducta de todos los sujetos que intervienen en la actividad de compras públicas deben responder al cumplimiento de los fines, las metas y los objetivos institucionales y a la satisfacción del interés público. En todas las etapas del procedimiento de compra prevalecerá el contenido sobre la forma y se

favorecerá la conservación de los actos. Los defectos subsanables y los incumplimientos intrascendentes no descalificarán la oferta que los contenga. (...)”

La ausencia de registro, trazabilidad y monitoreo de cumplimiento o incumplimiento en los niveles de servicio definidos para gestionar los casos reportados al proveedor expone a la Municipalidad a los siguientes riesgos:

- **Servicios o productos no alineados a las necesidades del negocio:** Si no existe un control estricto que monitoree las tareas realizadas y aplique acciones oportunas para gestionar las desviaciones asociadas a la solución de casos dentro de los plazos definidos; ocasiona en los usuarios pérdida de oportunidad, eficiencia y eficacia en las tareas que realizan asociadas a los productos y servicio contratados al proveedor.
- **Capacidad limitada para gestionar desviaciones:** Si no existe un registro detallado en el cual se evidencie el incumplimiento de los servicios tanto en forma como en los tiempos pactados en los niveles de servicio, se pierde el instrumento contra el cual realizar las debidas gestiones ante el proveedor para proceder tanto con la solución de la desviación como con la aplicación de las debidas penalizaciones.

3.1.4 Gestión de documentos de pago en plataforma SICOP.

Se determinó que, si bien el cartel de licitación establece como requisito la incorporación en la plataforma SICOP de la documentación asociada al proceso de pago, con el fin de garantizar el adecuado registro y conformación del expediente electrónico de la contratación, durante la revisión efectuada **no se evidenció** la presencia de dicha documentación en la plataforma correspondiente.

Esta situación contraviene lo dispuesto en el cartel de licitación, el cual define la obligatoriedad de registrar en SICOP los documentos de respaldo necesarios para la gestión de pagos, constituyéndose en un mecanismo fundamental de control, transparencia y trazabilidad en la ejecución contractual.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **5.4 Gestión documental**:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una **debida gestión documental institucional**, mediante la que se ejerza control, **se almacene y se recupere la información** en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.”* (subrayado y negrita no es del original).

No contar con un registro integral de pagos en la plataforma SICOP, siguiendo los lineamientos definidos en el cartel, expone a la Municipalidad al siguiente riesgo:

- **Debilidades en el registro de expediente integral:** Lo citado en el cartel de licitación busca como objetivo tener un expediente centralizado, con el fin de garantizar la trazabilidad de las actuaciones relacionadas con la gestión de la contratación, no obstante, la omisión o el incumplimiento de las partes involucradas en el proceso provoca que, el expediente este incompleto y no permite contar con la totalidad de la información requerida de manera íntegra para que pueda ser fuente de consulta para los sujetos interesados.

3.2 Licitación 2025PX-000013-0002600001- Servicio Soporte Oracle.

En el marco del análisis de la Licitación 2025PX-000013-0002600001, correspondiente a la contratación del servicio de soporte del fabricante para la **plataforma Oracle Database Standard Edition 2**, se revisó la documentación asociada al proceso, incluyendo el objeto contractual, la adjudicación a la empresa Oracle de Centroamérica S.A., formalizada el 08 de julio de 2025, por un monto de \$7.921,01 y con una vigencia de 48 meses.

A partir de la evidencia analizada, se determinó que, a nivel general, la Municipalidad implementó controles orientados a garantizar aspectos clave del proceso de contratación, tales como la justificación y viabilidad de la necesidad, la adecuada definición del objeto contractual, el establecimiento de criterios de admisibilidad y evaluación, la delimitación de entregables, responsabilidades y plazos, así como la incorporación de mecanismos para el seguimiento, control de desviaciones y resguardo de los intereses institucionales ante eventuales incumplimientos, aunado a la correcta ejecución del proceso de apertura y evaluación del proveedor.

No obstante, lo anterior, producto del estudio realizado se identificaron debilidades de control que podrían afectar la adecuada gestión de la contratación, por lo que a continuación se exponen los hallazgos correspondientes:

3.2.1 Gestión de documentos de pago en plataforma SICOP.

Se determinó que, a pesar de que el cartel de licitación establece la obligatoriedad de incorporar en la plataforma SICOP la documentación asociada al proceso de pago, con el fin de conformar adecuadamente el expediente digital de la contratación, durante la revisión realizada **no se evidenció** la presencia de dichos documentos en la plataforma indicada.

La condición identificada está asociada a debilidades en los mecanismos de control y supervisión por parte del administrador del contrato, así como a la falta de verificación oportuna del cumplimiento de los procedimientos establecidos para la gestión documental en la plataforma.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **5.4 Gestión documental**:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una **debida gestión documental institucional**, mediante la que se ejerza control, **se almacene y se recupere la información** en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.”* (subrayado y negrita no es del original).

No contar con un registro integral de pagos en la plataforma SICOP, siguiendo los lineamientos definidos en el cartel, expone a la Municipalidad al siguiente riesgo:

- **Debilidades en el registro de expediente integral:** Lo citado en el cartel de licitación busca como objetivo tener un expediente centralizado, con el fin de garantizar la trazabilidad de las actuaciones relacionadas con la gestión de la contratación, no obstante, la omisión o el incumplimiento de las partes involucradas en el proceso provoca que, el expediente este incompleto y no permite contar con la totalidad de la información requerida de manera íntegra para que pueda ser fuente de consulta para los sujetos interesados.

3.3 Licitación 2024LE-000001-0002600001- Renovación Licenciamiento Office.

En el marco del análisis de la Licitación 2024LE-000001-0002600001, correspondiente a la contratación del servicio de renovación de licenciamiento de Office 365, así como servicios asociados de migración de DNS público, soporte por demanda y capacitación, se revisó la documentación vinculada al proceso, incluyendo el objeto contractual, la adjudicación a la empresa Consulting Group Corporación Latinoamericana S.A., formalizada el 15 de mayo de 2024, por un monto de \$897,85 y con una vigencia de un año.

De la evidencia analizada se determinó que, en términos generales, la Municipalidad implementó controles orientados a garantizar la adecuada gestión del proceso de contratación, tales como la justificación y viabilidad de la necesidad, la elaboración de un cartel de licitación con condiciones claras para la selección del proveedor, la definición del objeto contractual, criterios de admisibilidad y evaluación, entregables, plazos, responsabilidades, mecanismos de seguimiento y control de desviaciones, así como la protección de los intereses institucionales ante eventuales incumplimientos, aunado a la correcta ejecución del proceso de apertura y evaluación de ofertas.

No obstante, lo anterior, producto del estudio realizado se identificaron debilidades de control que podrían afectar la adecuada gestión de la contratación, por lo que a continuación se presentan los hallazgos correspondientes:

3.3.1 Gestión de tiempo.

Se determinó que, si bien el cartel de licitación establece de manera expresa la obligación de elaborar un cronograma previo al inicio del servicio, particularmente para la línea 8 correspondiente a la migración y/o hospedaje de DNS público, el cual debía incluir actividades, fechas de inicio y finalización, responsables, riesgos asociados y demás elementos necesarios para la adecuada planificación y control de la ejecución, durante la revisión realizada se evidenció la ausencia de dicho instrumento. En efecto, según el documento “30-07-2024 Sesión seguimiento y facturación vf”, el proveedor indicó que **no se elaboró un cronograma para esta actividad**, limitándose a señalar que se realizaron seguimientos, sin detallar las razones que justificaran dicha omisión.

Asimismo, se constató que la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC) **no aportó evidencia** que respalde la gestión de seguimiento mencionada ni documentación que permita verificar la administración del atraso relacionado con la coordinación con NIC CR, lo cual evidencia debilidades en el control y monitoreo de la ejecución de esta línea específica de la contratación.

Lo anterior contraviene lo dispuesto en el cartel de licitación, el cual establece de forma clara la obligatoriedad de contar con un cronograma como herramienta fundamental para la planificación, ejecución, control y seguimiento de las actividades asociadas a la migración de DNS, constituyéndose en un mecanismo clave para asegurar la continuidad del servicio y minimizar riesgos operativos.

La condición evidencia **deficiencias en la supervisión y control por parte del administrador del contrato**, así como a la ausencia de mecanismos formales que exijan el cumplimiento de los instrumentos de planificación definidos en el cartel y a una gestión insuficiente en la documentación y respaldo de las acciones de seguimiento realizadas.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **4.5.2. Gestión de proyectos**:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, **deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar***

razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda...

... Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

...

c. La planificación, la supervisión y el control de avance del proyecto, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes... (subrayado y negrita no es del original).

Además; las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, dentro del punto IX de los **PROCESOS DEL MARCO DE GESTIÓN DE TI**, define:

“IX. GESTIÓN DE PROYECTOS QUE IMPLEMENTAN RECURSOS TECNOLÓGICOS

La institución debe gestionar los proyectos que permitan habilitar sus iniciativas para el logro de los objetivos estratégicos, satisfaciendo los requerimientos y en cumplimiento con términos de calidad, tiempo, presupuesto y uso óptimo de los recursos, de acuerdo con las buenas prácticas y estándares preestablecidos... (subrayado y negrita no es del original).

Además, De conformidad con el **Artículo 106 de la Ley General de Contratación Pública N.º 9986**, la Administración tiene el deber de **fiscalizar todo el proceso de ejecución contractual**, contando con recurso humano calificado y exigiendo al contratista el cumplimiento estricto de los términos pactados, tal como se detalla a continuación:

“ARTÍCULO 106- Fiscalización y control

La Administración fiscalizará todo el proceso de ejecución y deberá contar con el recurso humano calificado, debiendo ofrecer el contratista las facilidades necesarias. En virtud de este deber de fiscalización, la Administración deberá exigir el cumplimiento de los términos contractuales, debiendo corregir el contratista cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas.”

Además, lo anterior se encuentra fundamentado en los principios contenidos en la Ley General de Contratación Pública en su artículo 8 que señala lo siguiente:

“Los principios generales de la contratación pública rigen transversalmente en toda la actividad contractual en que medie el empleo de fondos públicos y durante todo el ciclo de la compra pública.

Los principios que informan la contratación pública son los siguientes:

(...)

e) Principios de eficacia y eficiencia: el uso de los fondos y bienes públicos y la conducta de todos los sujetos que intervienen en la actividad de compras públicas deben responder al cumplimiento de los fines, las metas y los objetivos institucionales y a la satisfacción del interés público. En todas las etapas del procedimiento de compra prevalecerá el contenido sobre la forma y se favorecerá la conservación de los actos. Los defectos subsanables y los incumplimientos intrascendentes no descalificarán la oferta que los contenga. (...)"

Ante la ausencia de un cronograma para la línea #8, o en su defecto no haber ejecutado el efectivo seguimiento dicha línea que sirviera como instrumento de seguimiento y supervisión por parte del administrador del contrato, expone a la Municipalidad a los siguientes riesgos:

Entrega no oportuna de productos y/o servicios: No tener un cronograma oficial que detalle las fechas comprometidas para la ejecución de todas las actividades asociadas en la entrega de los servicios y productos establecidos en la contratación, limita la capacidad de proyección de entrega y de la posibilidad de ejercer acciones oportunas ante situaciones que pongan en riesgo el cumplimiento de entregables en los plazos establecidos, en pro de los intereses de la Municipalidad.

- **Pérdida de control en la ejecución del proyecto:** Si no hay un cronograma que sirva como ruta de ejecución, cumplimiento y análisis de desviaciones en tiempos; puede ocasionar que exista pérdida de control en la gestión de la contratación; lo que impediría garantizar y medir que el proyecto se desarrolló con los criterios de eficiencia y eficacia esperados.
- **Capacidad limitada para establecer responsabilidades:** Si no existe un cronograma según lo especificado en el cartel de licitaciones, que sea gestionado por el responsable de la contratación, se pierde la capacidad de establecer puntos de control de plazos de entrega; que ante incumplimientos sirvan como respaldo se responsabilidades adquiridas que no fueron respetadas por los responsables asignados a dichos puntos de control.

3.3.2 Gestión de documentos de pago en plataforma SICOP.

Se determinó que, a pesar de que el cartel de licitación establece la obligatoriedad de incorporar en la plataforma SICOP la documentación asociada al proceso de pago, con el fin de conformar adecuadamente el expediente digital de la contratación, durante la revisión realizada **no se evidenció** la presencia de dichos documentos en la plataforma indicada.

La condición identificada evidencia debilidades en los mecanismos de control y supervisión por parte del administrador del contrato, así como a la falta de verificación oportuna del cumplimiento de los procedimientos establecidos para la gestión documental en la plataforma.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **5.4 Gestión documental**:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una **debida gestión documental institucional**, mediante la que se ejerza control, **se almacene y se recupere la información** en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.”* (subrayado y negrita no es del original).

No contar con un registro integral de pagos en la plataforma SICOP, siguiendo los lineamientos definidos en el cartel, expone a la Municipalidad al siguiente riesgo:

- **Debilidades en el registro de expediente integral:** Lo citado en el cartel de licitación busca como objetivo tener un expediente centralizado, con el fin de garantizar la trazabilidad de las actuaciones relacionadas con la gestión de la contratación, no obstante, la omisión o el incumplimiento de las partes involucradas en el proceso provoca que, el expediente este incompleto y no permite contar con la totalidad de la información requerida de manera íntegra para que pueda ser fuente de consulta para los sujetos interesados.

3.3.3 Gestión sobre la documentación asociada con el control de la contratación.

Se determinó que, de conformidad con lo establecido en el cartel de licitación, el proveedor debía generar y remitir a la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC) una serie de informes y documentos esenciales para el adecuado control de la contratación, entre ellos informes mensuales de servicio, documentación de configuraciones, reportes mensuales de uso y consumo por línea como insumo para la facturación, así como el informe de cierre del proyecto. No obstante, durante la revisión realizada **no se aportó evidencia** suficiente que permita corroborar la existencia, integridad y detalle de dichos documentos en la cantidad y condiciones establecidas en el cartel.

Esta situación **contraviene lo dispuesto en el cartel de licitación**, el cual establece estos entregables como mecanismos fundamentales de control para evaluar la gestión del proveedor, monitorear el cumplimiento del servicio contratado y detectar oportunamente desviaciones en la ejecución.

La condición identificada se asocia a debilidades en los procesos de supervisión y control por parte de la UTIC en su rol de administración del contrato, así como a la ausencia de mecanismos efectivos de verificación, seguimiento y resguardo de los informes y documentos requeridos.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **4.5.2. Gestión de proyectos**:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda...” (subrayado y negrita no es del original).

Además, De conformidad con el **Artículo 106 de la Ley General de Contratación Pública N.º 9986**, la Administración tiene el deber de **fiscalizar todo el proceso de ejecución contractual**, contando con recurso humano calificado y exigiendo al contratista el cumplimiento estricto de los términos pactados, tal como se detalla a continuación:

“ARTÍCULO 106- Fiscalización y control

La Administración fiscalizará todo el proceso de ejecución y deberá contar con el recurso humano calificado, debiendo ofrecer el contratista las facilidades necesarias. En virtud de este deber de fiscalización, la Administración deberá exigir el cumplimiento de los términos contractuales, debiendo corregir el contratista cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas.”

Además, lo anterior se encuentra fundamentado en los principios contenidos en la Ley General de Contratación Pública en su artículo 8 que señala lo siguiente:

“Los principios generales de la contratación pública rigen transversalmente en toda la actividad contractual en que medie el empleo de fondos públicos y durante todo el ciclo de la compra pública.

Los principios que informan la contratación pública son los siguientes:

(...)

e) Principios de eficacia y eficiencia: el uso de los fondos y bienes públicos y la conducta de todos los sujetos que intervienen en la actividad de compras públicas deben responder al cumplimiento de los fines, las metas y los objetivos institucionales y a la satisfacción del interés público. En todas las etapas del procedimiento de compra prevalecerá el contenido sobre la forma y se favorecerá la conservación de los actos. Los defectos subsanables y los incumplimientos intrascendentes no descalificarán la oferta que los contenga. (...)”

El no haber gestionado el recibido de los documentos que el proveedor debió haber enviado; mediante los cuales el administrador del contrato podía haber ejercido un proceso de revisión y análisis y; de ser necesario aplicar acciones oportunas ante eventuales desviaciones, expone a la Municipalidad al siguiente riesgo:

- **Pérdida de control en la calidad y trazabilidad del proyecto:** Los instrumentos de control sirven para analizar si lo ejecutado por el proveedor está acorde con lo solicitado o por el contrario si existen brechas de control entre lo citado por el tercero en los documentos y la retroalimentación de los usuarios de la Municipalidad que pueda tener repercusiones en la calidad de productos y servicios ofrecidos. Si no se tiene una gestión sobre estos documentos se podría perder la oportunidad de identificar desviaciones de manera oportuna.

3.3.4 Gestión sobre la oportuna administración en la atención del servicio dada por el proveedor.

Se determinó que, aunque el cartel de licitación establece acuerdos de niveles de servicio para la atención y solución de solicitudes, requerimientos, incidentes y averías definiendo para cada caso tiempos específicos, mecanismos de registro, atención y solución, así como la aplicación de penalidades ante incumplimientos, durante la revisión efectuada **no se evidenció** que el administrador del contrato disponga de un registro detallado, trazable y verificable de los casos atendidos por el proveedor conforme a dichos lineamientos. En particular, al solicitar el nivel de detalle de los casos gestionados, **no se proporcionó evidencia** suficiente que permitiera analizar si estos fueron atendidos dentro de los plazos establecidos en los niveles de servicio.

Esta situación contraviene lo dispuesto en el cartel de licitación, el cual establece estos acuerdos como un mecanismo de control esencial para monitorear el desempeño del proveedor, asegurar la calidad del servicio y sustentar la eventual aplicación de penalidades ante incumplimientos, siendo **responsabilidad del administrador del contrato garantizar** su adecuada implementación y seguimiento.

La condición identificada evidencia debilidades en los mecanismos internos de control, monitoreo y registro de la gestión del servicio, así como a la ausencia de herramientas o procedimientos estandarizados que permitan documentar y dar trazabilidad al cumplimiento de los niveles de servicio definidos.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **4.5.2. Gestión de proyectos**:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, **deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos** que la institución emprenda...*

... Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

...

*c. La planificación, **la supervisión y el control de avance del proyecto**, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, **la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes...**” (subrayado y negrita no es del original).*

Además; las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, dentro del punto IX de los **PROCESOS DEL MARCO DE GESTIÓN DE TI**, define:

“IX. GESTIÓN DE PROYECTOS QUE IMPLEMENTAN RECURSOS TECNOLÓGICOS

***La institución debe gestionar los proyectos** que permitan habilitar sus iniciativas para el logro de los objetivos estratégicos, satisfaciendo los requerimientos y **en cumplimiento con términos de calidad, tiempo, presupuesto y uso óptimo de los recursos**, de acuerdo con las buenas prácticas y estándares preestablecidos...”* (subrayado y negrita no es del original).

Además, De conformidad con el **Artículo 106 de la Ley General de Contratación Pública N.º 9986**, la Administración tiene el deber de **fiscalizar todo el proceso de ejecución contractual**, contando con recurso humano calificado y exigiendo al contratista el cumplimiento estricto de los términos pactados, tal como se detalla a continuación:

“ARTÍCULO 106- Fiscalización y control

La Administración fiscalizará todo el proceso de ejecución y deberá contar con el recurso humano calificado, debiendo ofrecer el contratista las facilidades necesarias. En virtud de este deber de fiscalización, la Administración deberá exigir el cumplimiento de los términos contractuales, debiendo corregir el contratista cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas.”

Además, lo anterior se encuentra fundamentado en los principios contenidos en la Ley General de Contratación Pública en su artículo 8 que señala lo siguiente:

“Los principios generales de la contratación pública rigen transversalmente en toda la actividad contractual en que medie el empleo de fondos públicos y durante todo el ciclo de la compra pública.

Los principios que informan la contratación pública son los siguientes:

(...)

e) Principios de eficacia y eficiencia: el uso de los fondos y bienes públicos y la conducta de todos los sujetos que intervienen en la actividad de compras públicas deben responder al cumplimiento de los fines, las metas y los objetivos institucionales y a la satisfacción del interés público. En todas las etapas del procedimiento de compra prevalecerá el contenido sobre la forma y se favorecerá la conservación de los actos. Los defectos subsanables y los incumplimientos intrascendentes no descalificarán la oferta que los contenga. (...)"

La falta de registro, trazabilidad y monitoreo de cumplimiento o incumplimiento en los niveles de servicio definidos para gestionar los casos reportados al proveedor expone a la Municipalidad a los siguientes riesgos:

- **Servicios o productos no alineados a las necesidades del negocio:** Si no existe un control estricto que monitoree las tareas realizadas y aplique acciones oportunas para gestionar las desviaciones asociadas a la solución de casos dentro de los plazos definidos; ocasiona en los usuarios pérdida de oportunidad, eficiencia y eficacia en las tareas que realizan asociadas a los productos y servicio contratados al proveedor.
- **Capacidad limitada para gestionar desviaciones:** Si no existe un registro detallado en el cual se evidencie el incumplimiento de los servicios tanto en forma como en los tiempos pactados en los niveles de servicio, se pierde el instrumento contra el cual realizar las debidas gestiones ante el proveedor para proceder tanto con la solución de la desviación como con la aplicación de las debidas penalizaciones.

3.4 Licitación 2023LD-000012-0002600001- Soporte y Mantenimiento Web Service.

En el marco del análisis de la Licitación 2023LD-000012-0002600001, correspondiente a la contratación de servicios profesionales bajo demanda para el mantenimiento preventivo y correctivo de la herramienta de servicios web de conectividad, desarrollada en tecnologías JAVA y bases de datos Oracle, se revisó la documentación asociada al proceso, incluyendo el objeto contractual, la adjudicación a la empresa GB SYS S.A., formalizada el 22 de mayo de 2023, por un monto de \$129 por hora y con una vigencia de un año prorrogable a 3 años más.

De la evidencia analizada se determinó que, en términos generales, la Municipalidad implementó controles orientados a asegurar la adecuada gestión del proceso de contratación, tales como la justificación y viabilidad de la necesidad, la definición clara del objeto contractual, la elaboración de

un cartel con criterios de admisibilidad y evaluación, la delimitación de entregables, plazos, responsabilidades, mecanismos de seguimiento y control de desviaciones, así como la protección de los intereses institucionales, incluyendo aspectos relacionados con el resguardo de la propiedad intelectual. Asimismo, se evidenció la ejecución del debido proceso en la apertura y evaluación del proveedor, así como la existencia de un plan de trabajo y un cronograma alineado con el objeto contractual.

No obstante, lo anterior, producto del estudio realizado se identificaron debilidades de control que podrían afectar **la adecuada gestión de la contratación**, por lo que a continuación se presentan los hallazgos correspondientes:

3.4.1 Gestión sobre la recepción formal de entregables.

Se determinó que, de acuerdo con el documento “SICOP - Plan del proyecto”, se establecen tres etapas claramente definidas dentro de la ejecución contractual, cada una de ellas con sus respectivos entregables asociados; no obstante, durante la revisión de la documentación aportada se evidenció que únicamente se cuenta con respaldo de la recepción formal de los productos correspondientes a las etapas I y II, **sin que exista evidencia** que demuestre la recepción formal de los entregables asociados a la etapa III.

Esta situación **contraviene lo establecido en el plan del proyecto** vinculado al proceso de contratación, el cual define la necesidad de documentar y formalizar la recepción de todos los entregables como un mecanismo de control para validar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y asegurar la calidad de los productos recibidos.

La condición identificada **evidencia debilidades en los procesos de supervisión y control** por parte del administrador del contrato, así como a la ausencia de procedimientos formales que garanticen el registro oportuno y completo de la recepción de los entregables en cada una de las etapas definidas.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **4.5.2. Gestión de proyectos**:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, **deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda...**”* (subrayado y negrita no es del original).

Además, De conformidad con el **Artículo 106 de la Ley General de Contratación Pública N.º 9986**, la Administración tiene el deber de **fiscalizar todo el proceso de ejecución contractual**, contando con recurso humano calificado y exigiendo al contratista el cumplimiento estricto de los términos pactados, tal como se detalla a continuación:

“ARTÍCULO 106- Fiscalización y control

La Administración fiscalizará todo el proceso de ejecución y deberá contar con el recurso humano calificado, debiendo ofrecer el contratista las facilidades necesarias. En virtud de este deber de fiscalización, la Administración deberá exigir el cumplimiento de los términos contractuales, debiendo corregir el contratista cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas.”

Además, lo anterior se encuentra fundamentado en los principios contenidos en la Ley General de Contratación Pública en su artículo 8 que señala lo siguiente:

“Los principios generales de la contratación pública rigen transversalmente en toda la actividad contractual en que medie el empleo de fondos públicos y durante todo el ciclo de la compra pública.

Los principios que informan la contratación pública son los siguientes:

(...)

e) Principios de eficacia y eficiencia: el uso de los fondos y bienes públicos y la conducta de todos los sujetos que intervienen en la actividad de compras públicas deben responder al cumplimiento de los fines, las metas y los objetivos institucionales y a la satisfacción del interés público. En todas las etapas del procedimiento de compra prevalecerá el contenido sobre la forma y se favorecerá la conservación de los actos. Los defectos subsanables y los incumplimientos intrascendentes no descalificarán la oferta que los contenga. (...)”

La falta de evidencia que permita constatar que los productos se entregaron a satisfacción de los intereses de la Municipalidad de Belén, ocasiona que la Municipalidad esté expuesta los siguientes factores de riesgo:

- **Productos no alineados a las necesidades del negocio:** Existe la posibilidad de que los productos entregados no satisfagan los criterios técnicos, funcionales o de calidad que se esperaban; dado que no existe evidencia que los mismos fueron recibidos a satisfacción y esto podría generar impactos en la eficiencia y eficacia de los procesos de la Municipalidad vinculados a estos productos.

- **Fallas en la trazabilidad y control del proyecto:** Se pierde control sobre el producto entregado, las condiciones sobre las cuales se aceptó o retiró y el responsable de haber efectuado la debida gestión. Lo que representa una debilidad en el caso que se tenga que establecer responsabilidades ante incumplimientos.

3.4.2 Gestión de documentos de pago en plataforma SICOP.

Se determinó que, a pesar de que el cartel de licitación establece la obligatoriedad de incorporar en la plataforma SICOP la documentación asociada al proceso de pago, con el fin de conformar adecuadamente el expediente digital de la contratación, durante la revisión realizada **no se evidenció** la presencia de dichos documentos en la plataforma indicada.

La condición identificada evidencia debilidades en los mecanismos de control y supervisión por parte del administrador del contrato, así como a la falta de verificación oportuna del cumplimiento de los procedimientos establecidos para la gestión documental en la plataforma.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **5.4 Gestión documental**:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una **debida gestión documental institucional**, mediante la que se ejerza control, **se almacene y se recupere la información** en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.”* (subrayado y negrita no es del original).

El **no contar con un registro integral de pagos** en la plataforma SICOP, siguiendo los lineamientos definidos en el cartel, expone a la Municipalidad al siguiente riesgo:

- **Debilidades en el registro de expediente integral:** Lo citado en el cartel de licitación busca como objetivo tener un expediente centralizado, donde se pueda dar trazabilidad a la gestión de la contratación, si las partes involucradas no realizan el debido proceso que permita lograr este objetivo, el expediente queda incompleto y no permite contar con información integral para que pueda ser consultada por los sujetos interesados.

3.4.3 Gestión de tiempo.

Se determinó que, si bien en el documento “SICOP - Plan del proyecto” se establece un cronograma alineado con las actividades a desarrollar en la ejecución contractual, durante la revisión de la

documentación se evidenciaron desfases en los tiempos originalmente definidos, particularmente reflejados en las actas de entrega de la etapa II y en el informe de cierre del proyecto.

Adicionalmente, **no se aportó evidencia** que permita justificar, documentar o gestionar dichos atrasos, los cuales, a nivel global, representan una desviación superior a un año calendario con respecto al cronograma inicialmente planificado.

Esta situación contraviene las buenas prácticas de gestión de proyectos y control contractual, así como lo dispuesto en el propio plan del proyecto, el cual establece el cronograma como una herramienta fundamental para la planificación, seguimiento y control de la ejecución de las actividades, permitiendo identificar oportunamente desviaciones y aplicar las acciones correctivas correspondientes.

La condición identificada **evidencia debilidades en los mecanismos de supervisión, control y seguimiento por parte del administrador del contrato**, así como a la ausencia de procedimientos formales para la gestión de cambios en el cronograma y la documentación de las causas que originan las desviaciones en los tiempos.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **4.5.2. Gestión de proyectos**:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, **deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda...***

... Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

...

*c. La planificación, **la supervisión y el control de avance del proyecto**, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes...”* (subrayado y negrita no es del original).

Además; las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, dentro del punto IX de los **PROCESOS DEL MARCO DE GESTIÓN DE TI**, define:

“IX. GESTIÓN DE PROYECTOS QUE IMPLEMENTAN RECURSOS TECNOLÓGICOS

*La institución debe gestionar los proyectos que permitan habilitar sus iniciativas para el logro de los objetivos estratégicos, satisfaciendo los requerimientos y **en cumplimiento con términos de calidad, tiempo**, presupuesto y uso óptimo de los recursos, de acuerdo con las buenas prácticas y estándares preestablecidos...*” (subrayado y negrita no es del original).

Además, De conformidad con el **Artículo 106 de la Ley General de Contratación Pública N.º 9986**, la Administración tiene el deber de **fiscalizar todo el proceso de ejecución contractual**, contando con recurso humano calificado y exigiendo al contratista el cumplimiento estricto de los términos pactados, tal como se detalla a continuación:

“ARTÍCULO 106- Fiscalización y control

La Administración fiscalizará todo el proceso de ejecución y deberá contar con el recurso humano calificado, debiendo ofrecer el contratista las facilidades necesarias. En virtud de este deber de fiscalización, la Administración deberá exigir el cumplimiento de los términos contractuales, debiendo corregir el contratista cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas.”

Además, lo anterior se encuentra fundamentado en los principios contenidos en la Ley General de Contratación Pública en su artículo 8 que señala lo siguiente:

“Los principios generales de la contratación pública rigen transversalmente en toda la actividad contractual en que medie el empleo de fondos públicos y durante todo el ciclo de la compra pública.

Los principios que informan la contratación pública son los siguientes:

(...)

e) Principios de eficacia y eficiencia: el uso de los fondos y bienes públicos y la conducta de todos los sujetos que intervienen en la actividad de compras públicas deben responder al cumplimiento de los fines, las metas y los objetivos institucionales y a la satisfacción del interés público. En todas las etapas del procedimiento de compra prevalecerá el contenido sobre la forma y se favorecerá la conservación de los actos. Los defectos subsanables y los incumplimientos intrascendentes no descalificarán la oferta que los contenga. (...)”

No aportar evidencia que demuestre cómo el administrador del contrato gestionó el cumplimiento y desfases del cronograma planeado, expone a la Municipalidad a los siguientes factores de riesgos

- **Entrega no oportuna de productos y/o servicios:** tenerla ausencia de un cronograma oficial que detalle las fechas comprometidas para la ejecución de todas las actividades asociadas en la entrega de los servicios y productos establecidos en la contratación, limita la capacidad

de proyección de entrega y de la posibilidad de ejercer acciones oportunas ante situaciones que pongan en riesgo el cumplimiento de entregables en los plazos establecidos, en pro de los intereses de la Municipalidad.

- **Pérdida de control en la ejecución del proyecto:** Si no hay un cronograma que sirva como ruta de ejecución, cumplimiento y análisis de desviaciones en tiempos; puede ocasionar que exista pérdida de control en la gestión de la contratación; lo que impediría garantizar y medir que el proyecto se desarrolló con los criterios de eficiencia y eficacia esperados.
- **Capacidad limitada para establecer responsabilidades:** La inexistencia de un cronograma según lo especificado en el cartel de licitaciones, que sea gestionado por el responsable de la contratación, se pierde la capacidad de establecer puntos de control de plazos de entrega; que ante incumplimientos sirvan como respaldo se responsabilidades adquiridas que no fueron respetadas por los responsables asignados a dichos puntos de control.

3.4.4 Gestión sobre la oportuna administración en la atención del servicio dada por el proveedor.

Se determinó que, si bien el cartel de licitación establece acuerdos de niveles de servicio para la atención y solución de solicitudes, requerimientos, incidentes y averías definiendo tiempos específicos, mecanismos de registro, atención y resolución, así como la aplicación de penalidades ante incumplimientos, durante la revisión efectuada **no se evidenció** que el administrador del contrato disponga de información documentada, suficiente y trazable que permita verificar el cumplimiento de dichos niveles de servicio por parte del proveedor. En particular, al solicitar el detalle de los casos gestionados conforme a lo estipulado en el cartel, **no se aportó la evidencia** necesaria para analizar si estos fueron atendidos dentro de los plazos establecidos.

Esta situación contraviene lo dispuesto en el cartel de licitación, el cual define los acuerdos de niveles de servicio como un mecanismo clave de control para monitorear el desempeño del proveedor, asegurar la calidad del servicio y respaldar la eventual aplicación de penalidades por incumplimientos, **siendo responsabilidad del administrador del contrato** garantizar su adecuada implementación y seguimiento.

La condición identificada se asocia a **debilidades en los procesos internos de control, registro y monitoreo del servicio**, así como a la ausencia de herramientas o procedimientos formales que permitan documentar y dar trazabilidad al cumplimiento de los tiempos de atención definidos contractualmente.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **4.5.2. Gestión de proyectos**:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda...

... Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

...

c. La planificación, la supervisión y el control de avance del proyecto, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes...” (subrayado y negrita no es del original).

Además; las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, dentro del punto IX de los **PROCESOS DEL MARCO DE GESTIÓN DE TI**, define:

“IX. GESTIÓN DE PROYECTOS QUE IMPLEMENTAN RECURSOS TECNOLÓGICOS

La institución debe gestionar los proyectos que permitan habilitar sus iniciativas para el logro de los objetivos estratégicos, satisfaciendo los requerimientos y en cumplimiento con términos de calidad, tiempo, presupuesto y uso óptimo de los recursos, de acuerdo con las buenas prácticas y estándares preestablecidos...” (subrayado y negrita no es del original).

Además, De conformidad con el **Artículo 106 de la Ley General de Contratación Pública N.º 9986**, la Administración tiene el deber de **fiscalizar todo el proceso de ejecución contractual**, contando con recurso humano calificado y exigiendo al contratista el cumplimiento estricto de los términos pactados, tal como se detalla a continuación:

“ARTÍCULO 106- Fiscalización y control

La Administración fiscalizará todo el proceso de ejecución y deberá contar con el recurso humano calificado, debiendo ofrecer el contratista las facilidades necesarias. En virtud de este deber de fiscalización, la Administración deberá exigir el cumplimiento de los términos contractuales, debiendo corregir el contratista cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas.”

Además, lo anterior se encuentra fundamentado en los principios contenidos en la Ley General de Contratación Pública en su artículo 8 que señala lo siguiente:

“Los principios generales de la contratación pública rigen transversalmente en toda la actividad contractual en que medie el empleo de fondos públicos y durante todo el ciclo de la compra pública.

Los principios que informan la contratación pública son los siguientes:

(...)

e) Principios de eficacia y eficiencia: el uso de los fondos y bienes públicos y la conducta de todos los sujetos que intervienen en la actividad de compras públicas deben responder al cumplimiento de los fines, las metas y los objetivos institucionales y a la satisfacción del interés público. En todas las etapas del procedimiento de compra prevalecerá el contenido sobre la forma y se favorecerá la conservación de los actos. Los defectos subsanables y los incumplimientos intrascendentes no descalificarán la oferta que los contenga. (...)”

La falta de registro, trazabilidad y monitoreo de cumplimiento o incumplimiento en los niveles de servicio definidos para gestionar los casos reportados al proveedor expone a la Municipalidad a los siguientes factores de riesgo:

- **Servicios o productos no alineados a las necesidades del negocio:** Si no existe un control estricto que monitoree las tareas realizadas y aplique acciones oportunas para gestionar las desviaciones asociadas a la solución de casos dentro de los plazos definidos; ocasiona en los usuarios pérdida de oportunidad, eficiencia y eficacia en las tareas que realizan asociadas a los productos y servicio contratados al proveedor.
- **Capacidad limitada para gestionar desviaciones:** Si no existe un registro detallado en el cual se evidencie el incumplimiento de los servicios tanto en forma como en los tiempos pactados en los niveles de servicio, se pierde el instrumento contra el cual realizar las debidas gestiones ante el proveedor para proceder tanto con la solución de la desviación como con la aplicación de las debidas penalizaciones.

3.5 Licitación 2022LA-000001-0002600001- Arrendamiento Computadora.

En el marco del análisis de la Licitación 2022LA-000001-0002600001, correspondiente al servicio de arrendamiento por demanda de computadoras de escritorio, portátiles y equipos periféricos, se revisó la documentación asociada al proceso, incluyendo el objeto contractual, la adjudicación a la empresa Componentes El Orbe S.A., formalizada el 31 de marzo de 2022, por un monto de \$5878,88 por mes y con una vigencia de 36 meses. Dicho servicio contempla además el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, así como el suministro de licenciamiento y configuraciones necesarias para asegurar su adecuado funcionamiento.

A partir de la evidencia analizada, se determinó que, en términos generales, la Municipalidad implementó controles orientados a garantizar la adecuada gestión de la contratación, tales como la justificación y viabilidad de la necesidad, la definición clara del objeto contractual, la elaboración de un cartel con criterios de admisibilidad y evaluación, la delimitación de entregables, plazos y responsabilidades, así como mecanismos de seguimiento, control de desviaciones y protección de los intereses institucionales ante eventuales incumplimientos. Asimismo, se evidenció la correcta ejecución del proceso de apertura y evaluación del proveedor, la gestión de tiempos vinculada al objeto contractual, la emisión de informes mensuales de seguimiento y la existencia de acciones de coordinación durante la ejecución del servicio.

Sin embargo y, producto del estudio realizado se identificaron debilidades de control que podrían afectar la adecuada gestión de la contratación, por lo que a continuación se presentan los hallazgos correspondientes:

3.5.1 Gestión sobre la recepción formal de entregables.

Se determinó que, si bien el cartel de licitación establece como requisito que cada funcionario municipal responsable de los equipos y periféricos debe firmar el recibido y visto bueno de los mismos mediante un formulario que detalle características, modelo, serie y sistemas instalados, el cual además debe ser resguardado física o digitalmente como parte del control interno, durante la revisión de la documentación aportada **no se evidenció** el cumplimiento de este procedimiento. En su lugar, únicamente se presentó evidencia de recepción de los equipos con la firma de la coordinadora de la UTIC, sin constatar el respaldo individual por parte de los funcionarios usuarios finales de los equipos.

Esta situación contraviene lo dispuesto en el cartel de licitación, el cual define claramente el procedimiento de recepción formal como un mecanismo de control para asegurar la correcta entrega, aceptación y registro de los activos asignados a cada funcionario, así como su adecuado resguardo en el inventario institucional.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **4.5.2. Gestión de proyectos**:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda...” (subrayado y negrita no es del original).

Además, De conformidad con el **Artículo 106 de la Ley General de Contratación Pública N.º 9986**, la

Administración tiene el deber de **fiscalizar todo el proceso de ejecución contractual**, contando con recurso humano calificado y exigiendo al contratista el cumplimiento estricto de los términos pactados, tal como se detalla a continuación:

“ARTÍCULO 106- Fiscalización y control

La Administración fiscalizará todo el proceso de ejecución y deberá contar con el recurso humano calificado, debiendo ofrecer el contratista las facilidades necesarias. En virtud de este deber de fiscalización, la Administración deberá exigir el cumplimiento de los términos contractuales, debiendo corregir el contratista cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas.”

Además, lo anterior se encuentra fundamentado en los principios contenidos en la Ley General de Contratación Pública en su artículo 8 que señala lo siguiente:

“Los principios generales de la contratación pública rigen transversalmente en toda la actividad contractual en que medie el empleo de fondos públicos y durante todo el ciclo de la compra pública.

Los principios que informan la contratación pública son los siguientes:

(...)

e) Principios de eficacia y eficiencia: el uso de los fondos y bienes públicos y la conducta de todos los sujetos que intervienen en la actividad de compras públicas deben responder al cumplimiento de los fines, las metas y los objetivos institucionales y a la satisfacción del interés público. En todas las etapas del procedimiento de compra prevalecerá el contenido sobre la forma y se favorecerá la conservación de los actos. Los defectos subsanables y los incumplimientos intrascendentes no descalificarán la oferta que los contenga. (...)”

La falta de evidencia que permita constatar si los equipos fueron recibidos a satisfacción por los respectivos funcionarios municipales y si ejecutó el debido proceso de retiro de equipos, expone a la Municipalidad de Belén a los siguientes factores de riesgo:

- **Productos no alineados a las necesidades del negocio:** Existe la posibilidad de que los productos entregados no satisfagan los criterios técnicos, funcionales o de calidad que se esperaban; dado que no existe evidencia que los mismos fueron recibidos a satisfacción y esto podría generar impactos en la eficiencia y eficacia de los procesos de la Municipalidad vinculados a estos productos.

- **Fallas en la trazabilidad y control del proyecto:** Se pierde control sobre el producto entregado, las condiciones sobre las cuales se aceptó o retiró y el responsable de haber efectuado la debida gestión. Lo que representa una debilidad en el caso que se tenga que establecer responsabilidades ante incumplimientos.

3.5.2 Gestión de documentos de pago en plataforma SICOP.

Se determinó que, a pesar de que el cartel de licitación establece la obligatoriedad de incorporar en la plataforma SICOP la documentación asociada al proceso de pago, con el fin de conformar adecuadamente el expediente digital de la contratación, durante la revisión realizada **no se evidenció** la presencia de dichos documentos en la plataforma indicada.

La condición identificada está asociada a debilidades en los mecanismos de control y supervisión por parte del administrador del contrato, así como a la falta de verificación oportuna del cumplimiento de los procedimientos establecidos para la gestión documental en la plataforma.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **5.4 Gestión documental**:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una **debida gestión documental institucional**, mediante la que se ejerza control, **se almacene y se recupere la información** en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.”* (subrayado y negrita no es del original).

No contar con un registro integral de pagos en la plataforma SICOP, siguiendo los lineamientos definidos en el cartel, expone a la Municipalidad al siguiente riesgo:

- **Debilidades en el registro de expediente integral:** Lo citado en el cartel de licitación busca como objetivo tener un expediente centralizado, donde se pueda dar trazabilidad a la gestión de la contratación, si las partes involucradas no realizan el debido proceso que permita lograr este objetivo, el expediente queda incompleto y no permite contar con información integral para que pueda ser consultada por los sujetos interesados.

3.5.3 Gestión sobre la documentación asociada con el control de la contratación.

Se determinó que, si bien el cartel de licitación establece una serie de acciones y procedimientos orientados a controlar el proceso de retiro de los equipos una vez finalizado el plazo contractual el

cual venció el 9 de marzo del 2026, durante la revisión de la documentación aportada **no se evidenció** el cumplimiento integral de dichos controles. En efecto, únicamente se presentó una nota emitida por el proveedor solicitando el inicio de las coordinaciones para llevar a cabo el retiro de los equipos, sin que se aportara información adicional que respalde la planificación, ejecución, seguimiento o finalización efectiva de este proceso conforme a lo establecido en el cartel.

Esta situación contraviene lo dispuesto en el cartel de licitación, el cual define mecanismos de control necesarios para asegurar una adecuada gestión del retiro de los activos, garantizando su correcta devolución, verificación de estado y cierre ordenado de la contratación.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **4.5.2. Gestión de proyectos**:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda...” (subrayado y negrita no es del original).

Además, De conformidad con el **Artículo 106 de la Ley General de Contratación Pública N.º 9986**, la Administración tiene el deber de **fiscalizar todo el proceso de ejecución contractual**, contando con recurso humano calificado y exigiendo al contratista el cumplimiento estricto de los términos pactados, tal como se detalla a continuación:

“ARTÍCULO 106- Fiscalización y control

La Administración fiscalizará todo el proceso de ejecución y deberá contar con el recurso humano calificado, debiendo ofrecer el contratista las facilidades necesarias. En virtud de este deber de fiscalización, la Administración deberá exigir el cumplimiento de los términos contractuales, debiendo corregir el contratista cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas.”

Además, lo anterior se encuentra fundamentado en los principios contenidos en la Ley General de Contratación Pública en su artículo 8 que señala lo siguiente:

“Los principios generales de la contratación pública rigen transversalmente en toda la actividad contractual en que medie el empleo de fondos públicos y durante todo el ciclo de la compra pública.

Los principios que informan la contratación pública son los siguientes:

(...)

e) Principios de eficacia y eficiencia: el uso de los fondos y bienes públicos y la conducta de todos los sujetos que intervienen en la actividad de compras públicas deben responder al cumplimiento de los fines, las metas y los objetivos institucionales y a la satisfacción del interés público. En todas las etapas del procedimiento de compra prevalecerá el contenido sobre la forma y se favorecerá la conservación de los actos. Los defectos subsanables y los incumplimientos intrascendentes no descalificarán la oferta que los contenga. (...)"

No tener evidencia que demuestre el debido proceso realizado para el retiro de equipos ejecutado por el proveedor y coordinado con la UTIC, expone a la Municipalidad al siguiente factor de riesgo:

- **Pérdida de control actividades claves del proyecto:** La ejecución de la actividad de retiro de equipos conlleva una serie de pasos que van desde el levantamiento del inventario de equipos hasta la ejecución de acciones debido a daños o deterioro de los componentes a retirar, atribuibles a los distintos responsables. Si estas tareas no se ejecutan con la debida trazabilidad y evidencia podrían ocurrir acciones que vulneren los intereses de la Municipalidad.

3.5.4 Gestión sobre la oportuna administración en la atención del servicio dada por el proveedor.

Se identificó que, si bien el cartel de licitación establece acuerdos de niveles de servicio para la atención y solución de solicitudes de nuevos equipos, así como para la gestión de incidentes y averías incluyendo tiempos definidos, mecanismos de registro, atención y solución, además de la aplicación de penalidades ante incumplimientos, durante la revisión realizada se evidenció que, aunque el proveedor incluye en sus informes mensuales una trazabilidad de los casos gestionados, la Municipalidad, en su rol de administración del contrato, **no aportó evidencia** que demuestre la existencia de un control interno que permita validar la veracidad, integridad y consistencia de dicha información.

Esta situación contraviene lo dispuesto en el cartel de licitación, el cual establece los niveles de servicio como un mecanismo de control fundamental para monitorear el desempeño del proveedor y garantizar la calidad y oportunidad del servicio, siendo responsabilidad del administrador del contrato llevar un registro independiente que permita verificar el cumplimiento de estos compromisos.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **4.5.2. Gestión de proyectos**:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda...

... Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

...

c. La planificación, la supervisión y el control de avance del proyecto, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes...” (subrayado y negrita no es del original).

Además; las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, dentro del punto IX de los **PROCESOS DEL MARCO DE GESTIÓN DE TI**, define:

“IX. GESTIÓN DE PROYECTOS QUE IMPLEMENTAN RECURSOS TECNOLÓGICOS

La institución debe gestionar los proyectos que permitan habilitar sus iniciativas para el logro de los objetivos estratégicos, satisfaciendo los requerimientos y en cumplimiento con términos de calidad, tiempo, presupuesto y uso óptimo de los recursos, de acuerdo con las buenas prácticas y estándares preestablecidos...” (subrayado y negrita no es del original).

Además, De conformidad con el **Artículo 106 de la Ley General de Contratación Pública N.º 9986**, la Administración tiene el deber de **fiscalizar todo el proceso de ejecución contractual**, contando con recurso humano calificado y exigiendo al contratista el cumplimiento estricto de los términos pactados, tal como se detalla a continuación:

“ARTÍCULO 106- Fiscalización y control

La Administración fiscalizará todo el proceso de ejecución y deberá contar con el recurso humano calificado, debiendo ofrecer el contratista las facilidades necesarias. En virtud de este deber de fiscalización, la Administración deberá exigir el cumplimiento de los términos contractuales, debiendo corregir el contratista cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas.”

Además, lo anterior se encuentra fundamentado en los principios contenidos en la Ley General de Contratación Pública en su artículo 8 que señala lo siguiente:

“Los principios generales de la contratación pública rigen transversalmente en toda la actividad contractual en que medie el empleo de fondos públicos y durante todo el ciclo de la compra pública.

Los principios que informan la contratación pública son los siguientes:

(...)

e) Principios de eficacia y eficiencia: el uso de los fondos y bienes públicos y la conducta de todos los sujetos que intervienen en la actividad de compras públicas deben responder al cumplimiento de los fines, las metas y los objetivos institucionales y a la satisfacción del interés público. En todas las etapas del procedimiento de compra prevalecerá el contenido sobre la forma y se favorecerá la conservación de los actos. Los defectos subsanables y los incumplimientos intrascendentes no descalificarán la oferta que los contenga. (...)"

La falta de registro, trazabilidad y monitoreo interno de cumplimiento o incumplimiento en los niveles de servicio definidos para gestionar los casos reportados al proveedor expone a la Municipalidad a los siguientes factores de riesgo:

- **Servicios o productos no alineados a las necesidades del negocio:** Si no existe un control estricto que monitoree las tareas realizadas y aplique acciones oportunas para gestionar las desviaciones asociadas a la solución de casos dentro de los plazos definidos; ocasiona en los usuarios pérdida de oportunidad, eficiencia y eficacia en las tareas que realizan asociadas a los productos y servicio contratados al proveedor.
- **Capacidad limitada para gestionar desviaciones:** Si no existe un registro detallado en el cual se evidencie el incumplimiento de los servicios tanto en forma como en los tiempos pactados en los niveles de servicio, se pierde el instrumento contra el cual realizar las debidas gestiones ante el proveedor para proceder tanto con la solución de la desviación como con la aplicación de las debidas penalizaciones.

3.6 Licitación 2024LE-000009-0002600001- Mantenimiento Portal Web.

En el marco del análisis de la Licitación 2024LE-000009-0002600001, correspondiente a la contratación de servicios especializados para el mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del portal web de la Municipalidad de Belén, se revisó la documentación asociada al proceso, incluyendo el objeto contractual, la adjudicación a la empresa G CON de Costa Rica S.A., formalizada el 12 de diciembre de 2024, por un monto de \$2750 por mes y con una vigencia de un año.

A partir de la evidencia analizada, se determinó que, en términos generales, la Municipalidad implementó controles orientados a asegurar la adecuada gestión del proceso de contratación, tales como la justificación y viabilidad de la necesidad, la definición del objeto contractual, la elaboración de un cartel de licitación con criterios de admisibilidad y evaluación, así como la delimitación de

entregables, plazos, responsabilidades, mecanismos de seguimiento, control de desviaciones y resguardo de los intereses institucionales ante eventuales incumplimientos. Asimismo, se evidenció la correcta ejecución del proceso de apertura y evaluación del proveedor, la definición de aspectos relacionados con la propiedad intelectual y la entrega de informes mensuales de seguimiento sobre la labor realizada.

No obstante, lo anterior, producto del estudio realizado se identificaron debilidades de control que podrían afectar la adecuada gestión de la contratación, por lo que a continuación se presentan los hallazgos correspondientes:

3.6.1 Gestión de documentos de pago en plataforma SICOP.

Se determinó que, a pesar de que el cartel de licitación establece la obligatoriedad de incorporar en la plataforma SICOP la documentación asociada al proceso de pago, con el fin de conformar adecuadamente el expediente digital de la contratación, durante la revisión realizada **no se evidenció** la presencia de dichos documentos en la plataforma indicada.

La condición identificada está asociada a **debilidades en los mecanismos de control y supervisión por parte del administrador del contrato**, así como a la falta de verificación oportuna del cumplimiento de los procedimientos establecidos para la gestión documental en la plataforma.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **5.4 Gestión documental**:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una **debida gestión documental institucional**, mediante la que se ejerza control, **se almacene y se recupere la información** en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.”* (subrayado y negrita no es del original).

El **no contar con un registro integral de pagos** en la plataforma SICOP, siguiendo los lineamientos definidos en el cartel, expone a la Municipalidad al siguiente riesgo:

- **Debilidades en el registro de expediente integral:** Lo citado en el cartel de licitación busca como objetivo tener un expediente centralizado, donde se pueda dar trazabilidad a la gestión de la contratación, si las partes involucradas no realizan el debido proceso que permita lograr este objetivo, el expediente queda incompleto y no permite contar con información integral para que pueda ser consultada por los sujetos interesados.

3.6.2 Gestión sobre la oportuna administración en la atención del servicio dada por el proveedor.

Se determinó que, si bien el cartel de licitación establece acuerdos de niveles de servicio para cada una de las partidas definidas particularmente para la partida 1, correspondiente al mantenimiento preventivo y correctivo del portal web institucional, los cuales contemplan tiempos específicos, mecanismos de registro, atención y solución de incidentes y averías, así como la aplicación de penalidades ante incumplimientos, durante la revisión efectuada **no se evidenció** que el administrador del contrato disponga de un registro interno detallado, trazable y verificable que permita confirmar el cumplimiento de dichos niveles de servicio por parte del proveedor. En efecto, aunque esta partida es la única que ha sido ejecutada conforme a la evidencia disponible, al solicitar el detalle de los casos atendidos **no se aportó información que permitiera validar** si estos se gestionaron dentro de los plazos establecidos.

Esta situación contraviene lo dispuesto en el cartel de licitación, el cual define los niveles de servicio como un mecanismo esencial de control para monitorear el desempeño del proveedor, asegurar la calidad y oportunidad del servicio y respaldar la aplicación de penalidades cuando corresponda, siendo responsabilidad del administrador del contrato garantizar su adecuada implementación, registro y seguimiento.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto 4.5.2. **Gestión de proyectos:**

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, **deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos** que la institución emprenda...*

... Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

...

*c. La planificación, **la supervisión y el control de avance del proyecto**, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, **la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes...**” (subrayado y negrita no es del original).*

Además; las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, dentro del punto IX de los **PROCESOS DEL MARCO DE GESTIÓN DE TI**, define:

“IX. GESTIÓN DE PROYECTOS QUE IMPLEMENTAN RECURSOS TECNOLÓGICOS

*La institución debe gestionar los proyectos que permitan habilitar sus iniciativas para el logro de los objetivos estratégicos, satisfaciendo los requerimientos y **en cumplimiento con términos de calidad, tiempo, presupuesto y uso óptimo de los recursos**, de acuerdo con las buenas prácticas y estándares preestablecidos...* (subrayado y negrita no es del original).

Además, De conformidad con el **Artículo 106 de la Ley General de Contratación Pública N.º 9986**, la Administración tiene el deber de **fiscalizar todo el proceso de ejecución contractual**, contando con recurso humano calificado y exigiendo al contratista el cumplimiento estricto de los términos pactados, tal como se detalla a continuación:

“ARTÍCULO 106- Fiscalización y control

La Administración fiscalizará todo el proceso de ejecución y deberá contar con el recurso humano calificado, debiendo ofrecer el contratista las facilidades necesarias. En virtud de este deber de fiscalización, la Administración deberá exigir el cumplimiento de los términos contractuales, debiendo corregir el contratista cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas.”

Además, lo anterior se encuentra fundamentado en los principios contenidos en la Ley General de Contratación Pública en su artículo 8 que señala lo siguiente:

“Los principios generales de la contratación pública rigen transversalmente en toda la actividad contractual en que medie el empleo de fondos públicos y durante todo el ciclo de la compra pública.

Los principios que informan la contratación pública son los siguientes:

(...)

e) Principios de eficacia y eficiencia: el uso de los fondos y bienes públicos y la conducta de todos los sujetos que intervienen en la actividad de compras públicas deben responder al cumplimiento de los fines, las metas y los objetivos institucionales y a la satisfacción del interés público. En todas las etapas del procedimiento de compra prevalecerá el contenido sobre la forma y se favorecerá la conservación de los actos. Los defectos subsanables y los incumplimientos intrascendentes no descalificarán la oferta que los contenga. (...)”

La falta de registro, trazabilidad y monitoreo de cumplimiento o incumplimiento en los niveles de servicio definidos para gestionar los casos reportados al proveedor expone a la Municipalidad a los siguientes factores de riesgo:

- **Servicios o productos no alineados a las necesidades del negocio:** Si no existe un control estricto que monitoree las tareas realizadas y aplique acciones oportunas para gestionar las desviaciones asociadas a la solución de casos dentro de los plazos definidos; ocasiona en los usuarios pérdida de oportunidad, eficiencia y eficacia en las tareas que realizan asociadas a los productos y servicio contratados al proveedor.
- **Capacidad limitada para gestionar desviaciones:** La inexistencia de un registro detallado en el cual se evidencie el incumplimiento de los servicios tanto en forma como en los tiempos pactados en los niveles de servicio, se pierde el instrumento contra el cual realizar las debidas gestiones ante el proveedor para proceder tanto con la solución de la desviación como con la aplicación de las debidas penalizaciones.

3.7 Licitación 2024LE-000011-0002600001-Servicio Gestión, Mantenimiento Herramienta Aranda.

En el marco del análisis de la Licitación 2024LE-000011-0002600001, correspondiente a la contratación de servicios integrales para la implementación, gestión y mantenimiento (preventivo, correctivo y evolutivo) de la herramienta ARANDA, utilizada por la Municipalidad de Belén para la atención de incidentes y requerimientos mediante la mesa de ayuda MB-SOPORTE, se revisó la documentación asociada al proceso, incluyendo el objeto contractual, la adjudicación a la empresa Componentes El Orbe S.A., formalizada el 18 de diciembre de 2024, por un monto de \$4593,89 al mes y con una vigencia de un año.

A partir de la evidencia analizada, se determinó que, en términos generales, la Municipalidad implementó controles orientados a garantizar la adecuada gestión del proceso de contratación, tales como la justificación y viabilidad de la necesidad, la definición clara del objeto contractual, la elaboración de un cartel con criterios de admisibilidad y evaluación, la delimitación de responsabilidades de las partes, así como la incorporación de mecanismos de seguimiento, control de desviaciones y resguardo de los intereses institucionales ante eventuales incumplimientos, incluyendo aspectos relacionados con la propiedad intelectual. Asimismo, se evidenció la correcta ejecución del proceso de apertura y evaluación del proveedor.

No obstante, lo anterior, producto del estudio realizado se identificaron debilidades de control que podrían afectar la adecuada gestión de la contratación, por lo que a continuación se presentan los hallazgos correspondientes:

3.7.1 Definición de controles en el cartel de licitación para asegurar los entregables.

Se determinó que, en el cartel de licitación correspondiente, **no se definieron controles específicos** que permitieran asegurar que los productos asociados a los servicios establecidos en la Línea 1 (mantenimiento preventivo y correctivo de la herramienta ARANDA MB-SOPORTE) y en la Línea 2 (recurso de soporte para la gestión de incidentes y requerimientos de la mesa de ayuda MB-SOPORTE) fuesen recibidos conforme a criterios de calidad previamente establecidos por la Municipalidad de Belén.

Esta situación representa una **debilidad respecto a las buenas prácticas en materia de contratación administrativa y control interno**, las cuales establecen la necesidad de definir de manera clara y objetiva los criterios, parámetros y mecanismos de validación de los entregables, con el fin de garantizar que los bienes o servicios recibidos cumplan con los estándares de calidad esperados y las condiciones pactadas contractualmente.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **4.5.2. Gestión de proyectos**:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, **deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda...**”* (subrayado y negrita no es del original).

Además; las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, dentro del punto IX de los **PROCESOS DEL MARCO DE GESTIÓN DE TI**, define:

“IX. GESTIÓN DE PROYECTOS QUE IMPLEMENTAN RECURSOS TECNOLÓGICOS

***La institución debe gestionar los proyectos que permitan habilitar sus iniciativas para el logro de los objetivos estratégicos, satisfaciendo los requerimientos y en cumplimiento con términos de calidad, tiempo, presupuesto y uso óptimo de los recursos, de acuerdo con las buenas prácticas y estándares preestablecidos...**”* (subrayado y negrita no es del original).

El no contar con controles definidos en el cartel de licitación que garanticen que los servicios contratados se están entregando con la calidad esperada, expone a la Municipalidad al siguiente riesgo:

- **Fallas en la administración de los recursos:** La no definición de controles con los cuales se garantice que los servicios y/o los productos se entregaron a satisfacción; puede ocasionar mal uso de los recursos ya que se estaría pagando por algo que no se está validando si cubre o no las expectativas de la Municipalidad.

3.7.2 Gestión de documentos de pago en plataforma SICOP.

Se determinó que, a pesar de que el cartel de licitación establece la obligatoriedad de incorporar en la plataforma SICOP la documentación asociada al proceso de pago, con el fin de conformar adecuadamente el expediente digital de la contratación, durante la revisión realizada **no se evidenció** la presencia de dichos documentos en la plataforma indicada.

La condición identificada está asociada a **debilidades en los mecanismos de control y supervisión por parte del administrador del contrato**, así como a la falta de verificación oportuna del cumplimiento de los procedimientos establecidos para la gestión documental en la plataforma.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **5.4 Gestión documental**:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una **debida gestión documental institucional**, mediante la que se ejerza control, **se almacene y se recupere la información** en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.”* (subrayado y negrita no es del original).

El **no contar con un registro integral de pagos** en la plataforma SICOP, siguiendo los lineamientos definidos en el cartel, expone a la Municipalidad al siguiente riesgo:

- **Debilidades en el registro de expediente integral:** Lo citado en el cartel de licitación busca como objetivo tener un expediente centralizado, donde se pueda dar trazabilidad a la gestión de la contratación, si las partes involucradas no realizan el debido proceso que permita lograr este objetivo, el expediente queda incompleto y no permite contar con información integral para que pueda ser consultada por los sujetos interesados.

3.7.3 Gestión sobre la oportuna administración en la atención del servicio dada por el proveedor.

Al revisar la presente contratación se identificó que, aunque el cartel de licitación establece acuerdos de niveles de servicio para cada una de las líneas definidas particularmente para la Línea 1 (servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la herramienta ARANDA MB-SOPORTE) y la Línea 2 (recurso de soporte para la gestión de incidentes y requerimientos de la mesa de ayuda MB-SOPORTE), que según la evidencia aportada son las únicas ejecutadas, las cuales contemplan tiempos específicos, mecanismos de registro, atención y solución de casos, así como la aplicación de penalidades ante incumplimientos, durante la revisión realizada **no se evidenció** que el

administrador del contrato disponga de información documentada, suficiente y trazable que permita verificar el cumplimiento de dichos niveles de servicio por parte del proveedor.

Esta situación contraviene lo establecido en el cartel de licitación, que define estos acuerdos como un mecanismo fundamental de control para monitorear el desempeño del proveedor, asegurar la calidad y oportunidad del servicio y respaldar la aplicación de penalidades cuando corresponda, siendo responsabilidad del administrador del contrato garantizar su adecuada implementación, seguimiento y control.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto 4.5.2. **Gestión de proyectos**:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda...

... Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

...

c. La planificación, la supervisión y el control de avance del proyecto, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes...” (subrayado y negrita no es del original).

Además; las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, dentro del punto IX de los **PROCESOS DEL MARCO DE GESTIÓN DE TI**, define:

“IX. GESTIÓN DE PROYECTOS QUE IMPLEMENTAN RECURSOS TECNOLÓGICOS

La institución debe gestionar los proyectos que permitan habilitar sus iniciativas para el logro de los objetivos estratégicos, satisfaciendo los requerimientos y en cumplimiento con términos de calidad, tiempo, presupuesto y uso óptimo de los recursos, de acuerdo con las buenas prácticas y estándares preestablecidos...” (subrayado y negrita no es del original).

Además, De conformidad con el **Artículo 106 de la Ley General de Contratación Pública N.º 9986**, la Administración tiene el deber de **fiscalizar todo el proceso de ejecución contractual**, contando con recurso humano calificado y exigiendo al contratista el cumplimiento estricto de los términos pactados, tal como se detalla a continuación:

“ARTÍCULO 106- Fiscalización y control

La Administración fiscalizará todo el proceso de ejecución y deberá contar con el recurso humano calificado, debiendo ofrecer el contratista las facilidades necesarias. En virtud de este deber de fiscalización, la Administración deberá exigir el cumplimiento de los términos contractuales, debiendo corregir el contratista cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas.”

Además, lo anterior se encuentra fundamentado en los principios contenidos en la Ley General de Contratación Pública en su artículo 8 que señala lo siguiente:

“Los principios generales de la contratación pública rigen transversalmente en toda la actividad contractual en que medie el empleo de fondos públicos y durante todo el ciclo de la compra pública.

Los principios que informan la contratación pública son los siguientes:

(...)

e) Principios de eficacia y eficiencia: el uso de los fondos y bienes públicos y la conducta de todos los sujetos que intervienen en la actividad de compras públicas deben responder al cumplimiento de los fines, las metas y los objetivos institucionales y a la satisfacción del interés público. En todas las etapas del procedimiento de compra prevalecerá el contenido sobre la forma y se favorecerá la conservación de los actos. Los defectos subsanables y los incumplimientos intrascendentes no descalificarán la oferta que los contenga. (...)”

La falta de registro, trazabilidad y monitoreo de cumplimiento o incumplimiento en los niveles de servicio definidos para gestionar los casos reportados al proveedor expone a la Municipalidad a los siguientes factores de riesgo:

- **Servicios o productos no alineados a las necesidades del negocio:** Si no existe un control estricto que monitoree las tareas realizadas y aplique acciones oportunas para gestionar las desviaciones asociadas a la solución de casos dentro de los plazos definidos; ocasiona en los usuarios pérdida de oportunidad, eficiencia y eficacia en las tareas que realizan asociadas a los productos y servicios contratados al proveedor.
- **Capacidad limitada para gestionar desviaciones:** Si no existe un registro detallado en el cual se evidencie el incumplimiento de los servicios tanto en forma como en los tiempos pactados en los niveles de servicio, se pierde el instrumento contra el cual realizar las debidas gestiones ante el proveedor para proceder tanto con la solución de la desviación como con la aplicación de las debidas penalizaciones.

3.8 Licitación 2020CD-000077-0002600001- Compra de UPS y Baterías para UPS.

En el marco del análisis de la Licitación 2020CD-000077-0002600001, correspondiente a la compra por demanda de UPS y baterías para el respaldo eléctrico de las estaciones de trabajo de la Municipalidad de Belén, se revisó la documentación asociada al proceso, incluyendo el objeto contractual, la adjudicación a la empresa Power Solutions S.A., formalizada el 02 de noviembre de 2020, por un monto de \$27 por cada Batería para UPS y \$122 por cada Fuente de poder ininterrumpida (UPS) y con una vigencia de un año.

A partir de la evidencia analizada, se determinó que, en términos generales, la Municipalidad implementó controles orientados a garantizar la adecuada gestión del proceso de contratación, tales como la justificación y viabilidad de la necesidad, la definición clara del objeto contractual, la elaboración de un cartel de licitación con criterios de admisibilidad y evaluación, la incorporación de mecanismos para el registro de la atención de requerimientos y el análisis de desviaciones, así como la protección de los intereses institucionales ante eventuales incumplimientos. Asimismo, se evidenció la correcta ejecución del proceso de apertura y evaluación del proveedor.

No obstante, lo anterior, producto del estudio realizado se identificaron debilidades de control que podrían afectar la adecuada gestión de la contratación, por lo que a continuación se presentan los hallazgos correspondientes:

3.8.1 Definición de controles en el cartel de licitación para asegurar los entregables.

Se determinó que, en el cartel de licitación correspondiente, **no se definieron controles** formales ni criterios específicos que permitieran validar la recepción de los productos contratados en función de los requisitos establecidos, lo cual limita la capacidad de verificar de manera objetiva que los bienes suministrados cumplieron efectivamente con las especificaciones técnicas solicitadas.

Esta situación se aparta de las buenas prácticas en materia de contratación administrativa y control interno, las cuales establecen la necesidad de incorporar, desde la etapa de planificación, mecanismos claros de verificación y aceptación de los entregables, incluyendo criterios de calidad, condiciones de recepción y responsables de validación, con el fin de asegurar el cumplimiento de los términos contractuales.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **4.5.2. Gestión de proyectos**:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, **deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos** que la institución emprenda...”* (subrayado y negrita no es del original).

Además; las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, dentro del punto IX de los **PROCESOS DEL MARCO DE GESTIÓN DE TI**, define:

“IX. GESTIÓN DE PROYECTOS QUE IMPLEMENTAN RECURSOS TECNOLÓGICOS

*La institución debe **gestionar los proyectos** que permitan habilitar sus iniciativas para el logro de los objetivos estratégicos, **satisfaciendo los requerimientos y en cumplimiento con términos de calidad, tiempo, presupuesto y uso óptimo de los recursos, de acuerdo con las buenas prácticas y estándares preestablecidos...**”* (subrayado y negrita no es del original).

El no contar con controles definidos en el cartel de licitación que garanticen que los productos contratados se están entregando con la calidad esperada, expone a la Municipalidad al siguiente riesgo:

- **Fallas en la administración de los recursos:** La no definición de controles con los cuales se garantice que los servicios y/o los productos se entregaron a satisfacción; puede ocasionar mal uso de los recursos ya que se estaría pagando por algo que no se está validando si cubre o no las expectativas de la Municipalidad.

3.8.2 Gestión de documentos de pago en plataforma SICOP.

Se determinó que, a pesar de que el cartel de licitación establece la obligatoriedad de incorporar en la plataforma SICOP la documentación asociada al proceso de pago, con el fin de conformar adecuadamente el expediente digital de la contratación, durante la revisión realizada **no se evidenció** la presencia de dichos documentos en la plataforma indicada.

La condición identificada está asociada a debilidades en los mecanismos de control y supervisión por parte del administrador del contrato, así como a la falta de verificación oportuna del cumplimiento de los procedimientos establecidos para la gestión documental en la plataforma.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **5.4 Gestión documental**:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una **debida gestión documental institucional**, mediante la que se ejerza control, **se almacene y se recupere la información** en la*

organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.” (subrayado y negrita no es del original).

El no contar con un registro integral de pagos en la plataforma SICOP, siguiendo los lineamientos definidos en el cartel, expone a la Municipalidad al siguiente riesgo:

- **Debilidades en el registro de expediente integral:** Lo citado en el cartel de licitación busca como objetivo tener un expediente centralizado, donde se pueda dar trazabilidad a la gestión de la contratación, si las partes involucradas no realizan el debido proceso que permita lograr este objetivo, el expediente queda incompleto y no permite contar con información integral para que pueda ser consultada por los sujetos interesados.

3.8.3 Gestión formal sobre la implementación de productos.

En cuanto a la implementación de productos se determinó que, si bien el cartel de licitación establece como alcance la adquisición por demanda de UPS y baterías para el respaldo eléctrico de las estaciones de trabajo de la Municipalidad, **no se definieron controles formales** que permitan gestionar de manera integral la implementación de dichos productos. En particular, **no se evidencian mecanismos orientados a documentar y justificar la cantidad de equipos adquiridos**, ni controles que aseguren y respalden formalmente la instalación de los dispositivos en los respectivos puestos de trabajo.

Esta situación se aparta de las buenas prácticas de control interno y gestión contractual, las cuales establecen la necesidad de contar con procedimientos y registros formales que respalden tanto la planificación de la adquisición como la correcta implementación y puesta en funcionamiento de los bienes, garantizando su trazabilidad, uso adecuado y alineación con las necesidades institucionales.

La condición identificada está asociada a **debilidades en la fase de diseño del cartel de licitación**, específicamente en la definición de controles relacionados con la gestión posterior a la adquisición, así como a la ausencia de lineamientos que regulen la documentación y supervisión de la implementación de los equipos adquiridos.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **4.5.2. Gestión de proyectos**:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, **deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda...***

... Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

...

c. *La planificación, la supervisión y el control de avance del proyecto, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes...* (subrayado y negrita no es del original).

Además; las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, dentro del punto IX de los **PROCESOS DEL MARCO DE GESTIÓN DE TI**, define:

"IX. GESTIÓN DE PROYECTOS QUE IMPLEMENTAN RECURSOS TECNOLÓGICOS

*La institución debe gestionar los proyectos que permitan habilitar sus iniciativas para el logro de los objetivos estratégicos, satisfaciendo los requerimientos y **en cumplimiento con términos de calidad, tiempo, presupuesto y uso óptimo de los recursos**, de acuerdo con las buenas prácticas y estándares preestablecidos...* (subrayado y negrita no es del original).

La falta de implementación de controles formales que permita evidenciar de manera integral la justificación de cantidad de adquisición e instalación de los equipos expone a la Municipalidad al siguiente factor de riesgo:

- **Adquisiciones no alineadas a las necesidades de la Institución:** Si no existe control que permita analizar y justificar las compras que se realizarán y su destino funcional; se podría estar adquiriendo cantidades de equipos mayores a las necesidades existentes lo que consecuentemente reflejaría un mal uso de los recursos institucionales. Esto tiene una mayor importancia en el caso de equipos tecnológicos, ya que tener inventario ocioso es de mayor riesgo por la rápida obsolescencia que tienen estos dispositivos.

3.8.4 Planificación y análisis de necesidades en la adquisición de UPS y baterías.

En relación con la Licitación 2020CD-000077-0002600001, correspondiente a la compra de UPS y baterías para UPS, se realizaron procedimientos complementarios de auditoría que incluyeron una inspección física de inventario en la bodega municipal y la revisión de actas de descarte del período comprendido entre los años 2020 y 2026. Como resultado de la inspección física efectuada el 11 de junio de 2026, se determinó que no existían unidades de UPS en inventario, situación consistente con los registros del sistema SIGMB, mientras que en el caso de las baterías se contabilizaron 120 unidades en existencia, lo cual también concordaba con la información registrada en dicho sistema.

Adicionalmente, a partir de la revisión de las actas de descarte proporcionadas por el Encargado de Saneamiento Ambiental, se determinó que durante el período analizado fueron desechadas un total de 117 unidades de UPS y 38 baterías. Asimismo, se estableció que, de manera complementaria, para la presente contratación, la Municipalidad realizó adquisiciones que alcanzaron un total de 140 UPS y 228 baterías durante su vigencia.

El análisis conjunto de esta información permite evidenciar la ausencia de respaldo documental que acredite la realización de un análisis técnico integral de necesidades previo a las adquisiciones. En particular, no se identificaron estudios o evaluaciones que incorporaran variables relevantes para la planificación de las compras tales como la tasa de reposición, vida útil de los equipos, patrones históricos de consumo y las proyecciones de uso, entre otros aspectos necesarios para sustentar adecuadamente la determinación de las necesidades institucionales.

Asimismo, se determinó que dicho análisis no contemplo los cambios relevantes en la infraestructura tecnológica institucional, específicamente la migración posterior a la pandemia de equipos de cómputo de escritorio a computadoras portátiles. Esta situación que incide directamente en la necesidad, utilización y reposición de Unidades de alimentación ininterrumpida (UPS) y sus baterías.

La omisión de este aspecto limita la adecuada determinación de las cantidades requeridas, lo que podría afectar la razonabilidad de las adquisiciones y su alineación con las necesidades reales de la Municipalidad, así como la eficiencia en el uso de recursos públicos destinados a dichas compras.

Al respecto la Ley General de Control Interno, No. 8292 en sus artículos 8 y 15, establece lo siguiente:

“Artículo 8º—Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, 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:

*(...) c) Garantizar **eficiencia y eficacia** de las operaciones. (...)*

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

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

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. (...)” (El resaltado en nuestro)

En el mismo orden de ideas, las **Normas de Control Interno para el Sector Público**, normas 1.2 y 4.2 definen que para garantizar la eficiencia y eficacia la administración debe perfeccionar el control interno, alineando sus procesos con ese fin según se cita a continuación:

“1.2 Objetivos del SCI

c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales”.

Según los apartados 4.5, 4.5.1 y 4.5.2 de las **Normas de Control Interno del Sector Público**, señala la importancia de garantizar la eficiencia y eficacia en las operaciones de la institución:

“4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones

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, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.

Las subnormas que se incluyen a continuación no constituyen un conjunto completo de las actividades de control que deba ser observado por la totalidad de las instituciones del sector público con ese propósito; por consiguiente, corresponde a los jefes y titulares subordinados determinar su pertinencia en cada caso y establecer las demás actividades que sean requeridas.

4.5.1 Supervisión constante El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.

*4.5.2 Gestión de proyectos El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, **vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la***

institución emprenda, incluyendo los proyectos de obra pública relativos a construcciones nuevas o al mejoramiento, adición, rehabilitación o reconstrucción de las ya existentes.

Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

- a. La identificación de cada proyecto, con indicación de su nombre, sus objetivos y metas, recursos y las fechas de inicio y de terminación.*
- b. La designación de un responsable del proyecto con competencias idóneas para que ejecute las labores de planear, organizar, dirigir, controlar y documentar el proyecto.*
- c. La planificación, **la supervisión y el control de avance del proyecto**, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, **la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes.***
- d. El establecimiento de un sistema de información confiable, oportuno, relevante y competente para dar seguimiento al proyecto.*
- e. La evaluación posterior, para analizar la efectividad del proyecto y retroalimentar esfuerzos futuros.”*

Como consecuencia, existe un riesgo de adquisiciones no alineadas con la demanda real institucional, lo que podría derivar en ineficiencias en el uso de los recursos públicos, por compras superiores a las requeridas, ocasionando subutilización de los bienes adquiridos así como sobre inventarios o una rotación no optimizada de los inventarios, afectando la gestión adecuada de los activos tecnológicos de la Municipalidad.

Asimismo, existe el riesgo de una utilización ineficiente de los recursos públicos, al destinar fondos a bienes cuya necesidad actual no ha sido debidamente justificada mediante análisis técnicos actualizados. Lo anterior podría afectar la economía, eficiencia y eficacia de la gestión administrativa, así como limitar la capacidad institucional para orientar los recursos hacia otras necesidades prioritarias.

3.9 Licitación 2025LE-000003-0002600001-Arrendamiento Computadoras.

En el marco del análisis de la Licitación 2025LE-000003-0002600001, correspondiente a la contratación de un servicio de arrendamiento por demanda, bajo la modalidad “llave en mano”, de

computadoras de escritorio y portátiles, se revisó la documentación asociada al proceso, incluyendo el objeto contractual, la adjudicación a la empresa Componentes El Orbe S.A., formalizada el 05 de agosto de 2025, por un monto de \$126,31 mensual unitario y con una vigencia de 48 meses. Este servicio incluye la configuración, instalación, licenciamiento, capacitación y soporte de mantenimiento preventivo y correctivo, contemplando todos los costos dentro de la contratación.

A partir de la evidencia analizada, se determinó que, en términos generales, la Municipalidad implementó controles orientados a asegurar la adecuada gestión del proceso de contratación, tales como la justificación y viabilidad de la necesidad, la definición clara del objeto contractual, la elaboración de un cartel de licitación con criterios de admisibilidad y evaluación, así como la delimitación de entregables, plazos, responsabilidades, mecanismos de seguimiento, control de desviaciones y protección de los intereses institucionales ante eventuales incumplimientos. Asimismo, se evidenció la correcta ejecución del proceso de apertura y evaluación del proveedor.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, del estudio realizado se identificaron debilidades de control que podrían afectar la adecuada gestión de la contratación, por lo que a continuación se presentan los hallazgos correspondientes:

3.9.1 Gestión en la identificación de requerimientos de usuarios.

En cuanto la identificación de requerimientos de usuarios se observa que, si bien es una práctica esencial en los procesos de contratación de bienes tecnológicos que las características de los equipos sean definidas a partir de un levantamiento, análisis y validación formal de los requerimientos de los usuarios finales, durante la revisión efectuada **no se evidenció que la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC) haya realizado este proceso de manera documentada y formal** previo a la definición de las especificaciones técnicas incluidas en el cartel de licitación.

Esta situación contraviene las buenas prácticas en la gestión de tecnologías de información y en la planificación de contrataciones, las cuales establecen la necesidad de alinear los requerimientos técnicos de los bienes a adquirir con las necesidades reales de los usuarios, a fin de garantizar la eficiencia, eficacia y aprovechamiento de los recursos institucionales.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, dentro del punto VI de los **PROCESOS DEL MARCO DE GESTIÓN DE TI**, define:

“VI. CALIDAD DE LOS PROCESOS TECNOLÓGICOS

*Igualmente, **debe generar servicios de TI de conformidad con los requerimientos de los usuarios con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento** continuo de los procesos que habilitan la gestión de las tecnologías de información.*" (subrayado y negrita no es del original).

Además; en el punto IX de los **PROCESOS DEL MARCO DE GESTIÓN DE TI**, de las mismas normas se establece:

"IX. GESTIÓN DE PROYECTOS QUE IMPLEMENTAN RECURSOS TECNOLÓGICOS

***La institución debe gestionar los proyectos** que permitan habilitar sus iniciativas para el logro de los objetivos estratégicos, satisfaciendo los requerimientos y **en cumplimiento con términos de calidad, tiempo, presupuesto y uso óptimo de los recursos**, de acuerdo con las buenas prácticas y estándares preestablecidos..."* (subrayado y negrita no es del original).

Previo a la adquisición de los equipos, no haber realizado una identificación integral de las necesidades de los usuarios, expone a la Municipalidad a los siguientes factores de riesgo:

- **Pérdida de la inversión realizada:** Adquirir equipos que limiten la eficiencia y eficacia del trabajo de los usuarios, puede ocasionar que la Municipalidad se deba plantear realizar nuevas inversiones para solventar la necesidad no cubierta; lo que consecuentemente implicaría perder parte de la inversión ya ejecutada en la tecnología adquirida que no será utilizada porque no satisfacen los requerimientos de los usuarios.
- **Baja productividad de los usuarios:** Si se optara por no realizar nuevas inversiones e instalar los equipos con las características adquiridas, podría tener implicaciones directas en la productividad de los usuarios, lo que afectaría el servicio brindado.
- **Incumplimiento contractual por parte de la Municipalidad:** El proveedor seleccionado realizó una propuesta que satisfacía las características de los equipos indicados en el cartel de licitación; si existen problemas en la definición de estas características, el proveedor está en pleno derecho de indicar que los atrasos en el proceso de instalación y pagos vinculados es atribuible a un incumplimiento contractual por parte de la Municipalidad; lo que puede desembocar en conflictos e inclusive demandas.

3.9.2 Gestión sobre el involucramiento de los usuarios en el cambio de tecnología.

Con respecto al involucramiento de los usuarios en el cambio de tecnología, aunque el alcance del cartel de licitación contemplaba un cambio tecnológico relevante en los equipos de usuario final pasando de equipos tradicionales a esquemas de escritorios virtuales, durante la revisión de la

evidencia aportada **no se identificaron acciones formales** orientadas a gestionar el involucramiento, preparación o capacitación previa de los usuarios finales frente a este cambio antes de la etapa de implementación.

Esta situación se aparta de las buenas prácticas en gestión del cambio y adopción de tecnologías, las cuales establecen la necesidad de desarrollar estrategias formales de comunicación, capacitación y acompañamiento a los usuarios, con el fin de asegurar una adecuada transición tecnológica, minimizar la resistencia al cambio y garantizar el aprovechamiento efectivo de las nuevas herramientas.

La condición identificada está asociada a debilidades en la planificación del proceso de implementación, específicamente en la gestión del cambio organizacional y en la consideración del usuario final como un actor clave en la adopción de nuevas tecnologías, así como a la ausencia de un plan estructurado de capacitación y sensibilización previo a la puesta en producción.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, dentro del punto XII **de los PROCESOS DEL MARCO DE GESTIÓN DE TI**, define:

“XII. ADMINISTRACIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

...

La Unidad de TI debe establecer un plan efectivo de capacitación, formación y actualización tecnológica para los funcionarios que se destaquen en este ámbito, el mismo debe contemplar la participación o involucramiento de los usuarios finales, dueños de procesos y responsables de los diferentes procesos y servicios institucionales. (subrayado y negrita no es del original).

El no contar con un proceso de culturización sobre el cambio tecnológico hacia los usuarios finales, expone a la Municipalidad al siguiente riesgo:

- **Resistencia al cambio:** Cuando a los usuarios no se encuentran preparados para asimilar un cambio tecnológico puede ocurrir que no se adapten al mismo; lo que ocasionaría una baja productividad, que los resultados planteados con la adquisición no se cumplan como se espera y que haya pérdida de la inversión.

3.9.3 Gestión sobre el análisis del ambiente que debe soportar la tecnología a ser licitada.

Se determinó que, si bien el cartel de licitación definió que la contratación se realizaría bajo la modalidad “llave en mano”, implicando que el proveedor debía garantizar la entrega, configuración e instalación de los equipos conforme a las especificaciones técnicas establecidas por la Municipalidad, durante la ejecución del contrato se presentaron diversas situaciones que

evidencian la **ausencia de un análisis integral**, por parte de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC), del ambiente tecnológico que debía soportar la solución contratada:

1. El proveedor asumió sin costo para la Municipalidad, el cambio del sistema operativo pedido en el cartel de licitación, por el sistema operativo Windows 10 IoT Enterprise LTSC 2021 – versión 21H2 (Build 19044), dado que un informe técnico generado por el proveedor de la plataforma virtual **One on One** que utiliza la Municipalidad indicaba que dicha plataforma presentaba compatibilidad parcial con el sistema operativo indicado en el cartel.
2. La UTIC de la Municipalidad en el documento **UTI-EXT-009-2026** cita problemas de compatibilidad entre el componente de firma digital y la versión de sistema operativo windows instalado por el proveedor e indica que al ser una solución “llave en mano” el proveedor debe hacer las gestiones para que el componente de firma digital sea funcional con la tecnología adquirida.
3. En el documento 12.**PRY-F-10** Acta de Reunión 06-02-26 el proveedor cita que como solución alternativa para solucionar la situación de firma digital sería migrar el sistema operativo Windows 10 IoT Enterprise LTSC 2021 hacia la versión Windows 11 IoT Enterprise LTSC 2024; indicando que existe una mejora en temas de compatibilidad, pero señala que esta acción implicaría un costo adicional que la Municipalidad de Belén debe asumir, los costos eventuales presentados fueron:
 - Costo por unidad: USD \$7.37 mensuales.
 - Costo mensual total: USD \$1,031.61.
 - Plazo: 48 meses (correspondiente al periodo de arrendamiento).
4. En el documento **UTI-EXT-014-2026**, la coordinadora de la UTIC solicita al proveedor que detalle las limitantes del sistema operativo instalado y cómo la alternativa de migración a la nueva versión del sistema operativo subsanará la incompatibilidad de los componentes de la firma digital. En el documento Respuesta al oficio UTI-EXT-014-2026R Muni Belén 2025LE-000003-0002600001, el proveedor da respuesta a estas interrogantes; además aclara que el concepto “llave en mano” hace referencia a los aspectos contemplados en el cartel de licitación y la situación de compatibilidad está fuera de dichos aspectos.
5. En el documento **UTI-EXT-016-2026** la coordinadora de la UTIC insiste que bajo el concepto de “llave en mano”, el proveedor debe brindar las condiciones para que todo el ambiente asociado a la licitación quede operando de manera correcta. En el documento Respuesta al oficio UTI-EXT-

016-2026 Muni Belén 2025LE-000003-0002600001, el proveedor mantiene su postura y concluye que las acciones a desarrollar contemplan las siguientes alternativas:

- Alternativa 1: Aprobar la migración del sistema operativo, asumiendo por parte de la Municipalidad de Belén el costo adicional.
- Alternativa 2: Mantener el esquema considerando que la solución de virtualización provista por One on One deberá garantizar, bajo su responsabilidad, el correcto funcionamiento de la firma digital dentro del entorno virtualizado, en apego a los requerimientos técnicos institucionales.

Esta situación revela una debilidad respecto a las buenas prácticas en la planificación de contrataciones tecnológicas, las cuales establecen la necesidad de realizar análisis previos integrales del entorno operativo, incluyendo la evaluación de compatibilidad entre los componentes de hardware, software, plataformas existentes y requerimientos institucionales, con el fin de asegurar la viabilidad técnica de la solución antes de su contratación.

La condición identificada está asociada a **deficiencias en la etapa de planificación y definición de requerimientos técnicos por parte de la UTIC**, particularmente en la evaluación de compatibilidad de los sistemas actuales, así como a la **ausencia de validaciones técnicas previas que permitieran anticipar riesgos asociados a la integración de la nueva tecnología en el entorno institucional**.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, dentro del punto VIII de los PROCESOS DEL MARCO DE GESTIÓN DE TI, define:

"VIII. CONTRATACIÓN Y ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS

La institución debe disponer de prácticas formales para establecer los requerimientos de contratación y adquisición de bienes, consultorías y servicios a proveedores externos, cuyo giro de negocio sea orientado al ámbito tecnológico, de forma tal que apoye el desarrollo de iniciativas y mejoras de la infraestructura tecnológica, sistemas de información, seguridad de la información, ciberseguridad y otros relacionados de acuerdo con las necesidades y oportunidades visualizadas al nivel institucional..." (subrayado y negrita no es del original).

La falta de un análisis integral del ambiente que debe soportar la tecnología a ser adquirida ocasionó que **no se definieran todos los requerimientos que debía cumplir dicha tecnología** y esto expone a la Municipalidad a los siguientes factores de riesgo:

- **Incumplimiento contractual por parte de la Municipalidad:** El proveedor seleccionado realizó una propuesta que satisfacía las características de los equipos indicados en el cartel de licitación; si existen problemas en la definición de estas características, el proveedor está

en pleno derecho de indicar que los atrasos en el proceso de instalación y pagos vinculados es atribuible a un incumplimiento contractual por parte de la Municipalidad; lo que puede desembocar en conflictos e inclusive demandas.

- **Sobrecostos por deficiente definición de requerimientos:** Un mal dimensionamiento de los requisitos que se debían considerar para garantizar que el ambiente de la Municipalidad de Belén fuese debidamente soportado por la tecnología que se estaba gestionando en la licitación, tiene un impacto económico, ya que se deberá considerar realizar una inversión adicional para contar con una versión de sistema operativo que solvete la problemática de la firma digital.
- **Fallas de los componentes productivos:** Asumir la responsabilidad de mantener los componentes de firma digital con el esquema tecnológico actual, sin realizar el proceso de actualización del sistema operativo, recomendado por el proveedor; expone a la Municipalidad que tengan problemas asociados con el uso de la firma digital, lo que generaría pérdida de eficiencia y eficacia de las operaciones que dependen de este elemento.

3.10 Licitación 2022LY-000001-0002600001- Servicios Administrados por Demanda Data Center.

En el marco del análisis de la Licitación 2022LY-000001-0002600001, correspondiente a la contratación de servicios para la migración de la infraestructura tecnológica institucional hacia un datacenter externo, se revisó la documentación asociada al proceso, incluyendo el objeto contractual, la adjudicación al consorcio CODISA-CMA-CONTINEX-SEA, formalizada el 29 de agosto de 2023, por un monto de \$47.472,68 mensual y con una vigencia de un año. Esta contratación contempló la implementación de una infraestructura tecnológica integral que incluyera capacidades de conectividad, almacenamiento, procesamiento, respaldo, virtualización, seguridad y operación unificada, alineada al Marco de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.

A partir de la evidencia analizada, se determinó que, en términos generales, la Municipalidad implementó controles orientados a asegurar una adecuada gestión del proceso de contratación, tales como la justificación y viabilidad de la necesidad, la definición clara del objeto contractual, la elaboración de un cartel de licitación con criterios de admisibilidad y evaluación, la delimitación de entregables, plazos y responsabilidades, así como la incorporación de mecanismos de seguimiento, control de desviaciones y resguardo de los intereses institucionales ante eventuales incumplimientos. Asimismo, se evidenció la correcta ejecución del proceso de apertura y evaluación del proveedor, la gestión del tiempo vinculada a la ejecución del contrato y la existencia de evidencia de recepción formal de los entregables.

A pesar de lo anterior, producto del estudio realizado se identificaron debilidades de control que podrían afectar la adecuada gestión de la contratación, por lo que a continuación se presentan los hallazgos correspondientes:

3.10.1 Gestión sobre el alineamiento estratégico con el cambio tecnológico.

En el marco de la revisión del alineamiento estratégico, se determinó que, aunque uno de los objetivos implícitos de la contratación era la implementación de un cambio significativo en la tecnología utilizada por los usuarios finales específicamente la adopción de escritorios virtuales, durante la revisión de la evidencia aportada **no se identificaron acciones formales** orientadas a asegurar el adecuado alineamiento estratégico de este cambio ni su gestión institucional previa al desarrollo del proceso licitatorio. En particular, **no se evidenció la realización de estudios técnicos** que evaluaran las ventajas y desventajas de la implementación de esta tecnología en el contexto institucional; tampoco se documentaron sesiones de análisis o socialización dirigidas a los tomadores de decisión que permitieran comprender el alcance e implicaciones del cambio; **ni se observó una vinculación formal del proyecto con los instrumentos de planificación estratégica de la Municipalidad.**

Esta situación se aparta de las buenas prácticas en la gestión de tecnologías de información y planificación estratégica, las cuales establecen que cambios tecnológicos de carácter estructural deben estar sustentados en análisis técnicos previos, contar con el respaldo informado de los niveles de decisión y responder a objetivos estratégicos claramente definidos, con el fin de asegurar su viabilidad, aceptación y adecuada implementación.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, dentro del punto III **de los PROCESOS DEL MARCO DE GESTIÓN DE TI**, define:

“III. PLANIFICACIÓN TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL

...

La Unidad de TI debe disponer de un programa de iniciativas institucionales que pueden ser habilitadas a través de la incorporación de recursos y servicios tecnológicos, respaldados debidamente por la valoración de la factibilidad y entrega de valor respectivos.” (subrayado y negrita no es del original).

Además; en los puntos VIII y XII de los **PROCESOS DEL MARCO DE GESTIÓN DE TI**, de las mismas normas se establece:

“VIII. CONTRATACIÓN Y ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS

La institución debe disponer de prácticas formales para establecer los requerimientos de contratación y adquisición de bienes, consultorías y servicios a proveedores externos, cuyo giro de negocio sea orientado al ámbito tecnológico, de forma tal que apoye el desarrollo de iniciativas y mejoras de la infraestructura tecnológica, sistemas de información, seguridad de la información, ciberseguridad y otros relacionados de acuerdo con las necesidades y oportunidades visualizadas al nivel institucional...” (subrayado y negrita no es del original).

“XII. ADMINISTRACIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

...

La Unidad de TI debe establecer un plan efectivo de capacitación, formación y actualización tecnológica para los funcionarios que se destaquen en este ámbito, el mismo debe contemplar la participación o involucramiento de los usuarios finales, dueños de procesos y responsables de los diferentes procesos y servicios institucionales.” (subrayado y negrita no es del original).

No haber realizado el debido proceso para alinear el proyecto a la estrategia de negocio y no haber gestionado con los sujetos interesados los alcances del cambio en tecnología, expone a la Municipalidad a los siguientes riesgos:

- **Pérdida de la inversión realizada:** Adquirir equipos que limiten la eficiencia y eficacia del trabajo de los usuarios, puede ocasionar que la Municipalidad se deba plantear realizar nuevas inversiones para solventar la necesidad no cubierta; lo que consecuentemente implicaría perder parte de la inversión ya ejecutada en la tecnología adquirida que no será utilizada porque no satisfacen los requerimientos de los usuarios.
- **Baja productividad de los usuarios:** Si se optara por no realizar nuevas inversiones e instalar los equipos con las características adquiridas, podría tener implicaciones directas en la productividad de los usuarios, lo que afectaría el servicio brindado.
- **Incumplimiento contractual por parte de la Municipalidad:** El proveedor seleccionado realizó una propuesta que satisfacía las características de los equipos indicados en el cartel de licitación; si existen problemas en la definición de estas características, el proveedor está en pleno derecho de indicar que los atrasos en el proceso de instalación y pagos vinculados es atribuible a un incumplimiento contractual por parte de la Municipalidad; lo que puede desembocar en conflictos e inclusive demandas.
- **Resistencia al cambio:** Cuando a los usuarios no se encuentran preparados para asimilar un cambio tecnológico puede ocurrir que no se adapten al mismo; lo que ocasionaría una baja

productividad, que los resultados planteados con la adquisición no se cumplan como se espera y que haya pérdida de la inversión.

3.10.2 Gestión de documentos de pago en plataforma SICOP.

Se determinó que, a pesar de que el cartel de licitación establece la obligatoriedad de incorporar en la plataforma SICOP la documentación asociada al proceso de pago, con el fin de conformar adecuadamente el expediente digital de la contratación, durante la revisión realizada **no se evidenció** la presencia de dichos documentos en la plataforma indicada.

La condición identificada está asociada a debilidades en los mecanismos de control y supervisión por parte del administrador del contrato, así como a la falta de verificación oportuna del cumplimiento de los procedimientos establecidos para la gestión documental en la plataforma.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **5.4 Gestión documental**:

*“El **jerarca y los titulares subordinados**, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una **debida gestión documental institucional**, mediante la que se ejerza control, **se almacene y se recupere la información** en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.”* (subrayado y negrita no es del original).

No contar con un registro integral de pagos en la plataforma SICOP, siguiendo los lineamientos definidos en el cartel, expone a la Municipalidad al siguiente riesgo:

- **Debilidades en el registro de expediente integral:** Lo citado en el cartel de licitación busca como objetivo tener un expediente centralizado, donde se pueda dar trazabilidad a la gestión de la contratación, si las partes involucradas no realizan el debido proceso que permita lograr este objetivo, el expediente queda incompleto y no permite contar con información integral para que pueda ser consultada por los sujetos interesados.

3.10.3 Gestión sobre la documentación asociada con el control de la contratación.

Al observar documentación asociada con el control de la contratación, se identificó que, si bien el cartel de licitación establece la obligatoriedad de generar y mantener una serie de informes de control de carácter periódico, así como la definición de cronogramas, ejecución de pruebas, análisis de vulnerabilidades y documentación de cambios en los ambientes contratados para cada una de

las líneas del servicio, durante la revisión de la evidencia aportada **no se logró identificar información** relevante que respalde el cumplimiento de estos requerimientos. En particular, para las líneas 1 y 2, **no se evidenció la totalidad de los informes semestrales** sobre consumo de ancho de banda; para la línea 3, **no se aportó un cronograma formal** que permita gestionar los procesos de respaldo, recuperación, réplica de datos ni pruebas en ambientes sandbox, así como tampoco documentación sobre la ejecución de ajustes o actualizaciones; y para la línea 5, **no se presentó evidencia** que permita verificar la ejecución de respaldos periódicos de la configuración ni la realización de evaluaciones de vulnerabilidades conforme a la frecuencia definida en el cartel.

Esta situación contraviene lo establecido en el cartel de licitación, el cual define estos entregables como mecanismos de control fundamentales para asegurar la adecuada operación, seguridad, continuidad y monitoreo de los servicios contratados, en apego a las buenas prácticas de gestión de tecnologías de información y control interno.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **4.5.2. Gestión de proyectos**:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, **deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos** que la institución emprenda...”* (subrayado y negrita no es del original).

Además, De conformidad con el **Artículo 106 de la Ley General de Contratación Pública N.º 9986**, la Administración tiene el deber de **fiscalizar todo el proceso de ejecución contractual**, contando con recurso humano calificado y exigiendo al contratista el cumplimiento estricto de los términos pactados, tal como se detalla a continuación:

“ARTÍCULO 106- Fiscalización y control

La Administración fiscalizará todo el proceso de ejecución y deberá contar con el recurso humano calificado, debiendo ofrecer el contratista las facilidades necesarias. En virtud de este deber de fiscalización, la Administración deberá exigir el cumplimiento de los términos contractuales, debiendo corregir el contratista cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas.”

Además, lo anterior se encuentra fundamentado en los principios contenidos en la Ley General de Contratación Pública en su artículo 8 que señala lo siguiente:

“Los principios generales de la contratación pública rigen transversalmente en toda la actividad contractual en que medie el empleo de fondos públicos y durante todo el ciclo de la compra pública.

Los principios que informan la contratación pública son los siguientes:

(...)

e) Principios de eficacia y eficiencia: el uso de los fondos y bienes públicos y la conducta de todos los sujetos que intervienen en la actividad de compras públicas deben responder al cumplimiento de los fines, las metas y los objetivos institucionales y a la satisfacción del interés público. En todas las etapas del procedimiento de compra prevalecerá el contenido sobre la forma y se favorecerá la conservación de los actos. Los defectos subsanables y los incumplimientos intrascendentes no descalificarán la oferta que los contenga. (...).”

El no contar con un expediente que contenga la totalidad documentos y evidencia que garanticen el cumplimiento de los controles de seguimiento sobre la gestión del proyecto, expone a la Municipalidad al siguiente riesgo:

- **Pérdida de control en la calidad y trazabilidad del proyecto:** Los instrumentos de control sirven para analizar si lo ejecutado por el proveedor está acorde con lo solicitado o por el contrario si existen brechas de control entre lo citado por el tercero en los documentos y la retroalimentación de los usuarios de la Municipalidad que pueda tener repercusiones en la calidad de productos y servicios ofrecidos. Si no se tiene una gestión sobre estos documentos se podría perder la oportunidad de identificar desviaciones de manera oportuna.

3.10.4 Gestión sobre la oportuna administración en la atención del servicio dada por el proveedor.

En lo que respecta a la administración en la atención del servicio dada por el proveedor se determinó que, aunque el cartel de licitación establece para todas las líneas acuerdos de niveles de servicio aplicables tanto a la atención y solución de solicitudes o requerimientos como a la atención de incidentes o averías definiendo tiempos específicos, mecanismos para el registro, atención y resolución de casos, así como la aplicación de penalidades en caso de incumplimiento, durante la revisión efectuada **no se evidenció** que el administrador del contrato disponga de información documentada, suficiente y trazable que permita verificar el cumplimiento de dichos niveles de servicio por parte del proveedor. En particular, al solicitar el detalle de los casos gestionados conforme a lo establecido en el cartel, **no se aportó evidencia** que permitiera analizar si estos fueron atendidos dentro de los plazos definidos.

Esta situación contraviene lo dispuesto en el cartel de licitación, el cual establece los niveles de servicio como un mecanismo de control fundamental para monitorear el desempeño del proveedor, garantizar la calidad y oportunidad del servicio y sustentar la eventual aplicación de penalidades, siendo responsabilidad del administrador del contrato asegurar su adecuado registro, seguimiento y control.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **4.5.2. Gestión de proyectos**:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, **deben establecer**, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las **actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos** que la institución emprenda...*

... Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

...

*c. La planificación, **la supervisión y el control de avance del proyecto**, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, **la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes...**” (subrayado y negrita no es del original).*

Además; las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, dentro del punto IX de los **PROCESOS DEL MARCO DE GESTIÓN DE TI**, define:

“IX. GESTIÓN DE PROYECTOS QUE IMPLEMENTAN RECURSOS TECNOLÓGICOS

***La institución debe gestionar los proyectos** que permitan habilitar sus iniciativas para el logro de los objetivos estratégicos, satisfaciendo los requerimientos y **en cumplimiento con términos de calidad, tiempo, presupuesto y uso óptimo de los recursos**, de acuerdo con las buenas prácticas y estándares preestablecidos...” (subrayado y negrita no es del original).*

Además, De conformidad con el **Artículo 106 de la Ley General de Contratación Pública N.º 9986**, la Administración tiene el deber de **fiscalizar todo el proceso de ejecución contractual**, contando con recurso humano calificado y exigiendo al contratista el cumplimiento estricto de los términos pactados, tal como se detalla a continuación:

“ARTÍCULO 106- Fiscalización y control

La Administración fiscalizará todo el proceso de ejecución y deberá contar con el recurso humano calificado, debiendo ofrecer el contratista las facilidades necesarias. En virtud de este deber de fiscalización, la Administración deberá exigir el cumplimiento de los términos contractuales,

debiendo corregir el contratista cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas.”

Además, lo anterior se encuentra fundamentado en los principios contenidos en la Ley General de Contratación Pública en su artículo 8 que señala lo siguiente:

“Los principios generales de la contratación pública rigen transversalmente en toda la actividad contractual en que medie el empleo de fondos públicos y durante todo el ciclo de la compra pública.

Los principios que informan la contratación pública son los siguientes:

(...)

e) Principios de eficacia y eficiencia: el uso de los fondos y bienes públicos y la conducta de todos los sujetos que intervienen en la actividad de compras públicas deben responder al cumplimiento de los fines, las metas y los objetivos institucionales y a la satisfacción del interés público. En todas las etapas del procedimiento de compra prevalecerá el contenido sobre la forma y se favorecerá la conservación de los actos. Los defectos subsanables y los incumplimientos intrascendentes no descalificarán la oferta que los contenga. (...)”

La falta de registro, trazabilidad y monitoreo de cumplimiento o incumplimiento en los niveles de servicio definidos para gestionar los casos reportados al proveedor expone a la Municipalidad a los siguientes riesgos:

- **Servicios o productos no alineados a las necesidades del negocio:** Si no existe un control estricto que monitoree las tareas realizadas y aplique acciones oportunas para gestionar las desviaciones asociadas a la solución de casos dentro de los plazos definidos; ocasiona en los usuarios pérdida de oportunidad, eficiencia y eficacia en las tareas que realizan asociadas a los productos y servicio contratados al proveedor.
- **Capacidad limitada para gestionar desviaciones:** Si no existe un registro detallado en el cual se evidencie el incumplimiento de los servicios tanto en forma como en los tiempos pactados en los niveles de servicio, se pierde el instrumento contra el cual realizar las debidas gestiones ante el proveedor para proceder tanto con la solución de la desviación como con la aplicación de las debidas penalizaciones.

3.11 Licitación 2021LA-000016-0002600001- Mantenimiento Sistema Integrado SIMGB.

En el marco del análisis de la Licitación 2021LA-000016-0002600001, correspondiente a la contratación de servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del Sistema Integrado

de Gestión Municipal, se revisó la documentación asociada al proceso, incluyendo el objeto contractual, la adjudicación a la empresa DECSA Costa Rica S.A., formalizada el 13 de diciembre de 2021, por un monto de ₡1.333.280 mensual y con una vigencia de un año prorrogable por 3 años más.

A partir de la evidencia analizada, se determinó que, en términos generales, la Municipalidad implementó controles orientados a asegurar la adecuada gestión del proceso de contratación, tales como la justificación y viabilidad de la necesidad, la definición clara del objeto contractual, la elaboración de un cartel de licitación con criterios de admisibilidad y evaluación, así como la incorporación de mecanismos para el registro de la atención de requerimientos y el análisis de desviaciones respecto a lo planificado, resguardando además los intereses institucionales ante eventuales incumplimientos. Asimismo, se evidenció la correcta ejecución del proceso de apertura y evaluación del proveedor.

Pese a lo anterior, y producto del estudio realizado se identificaron debilidades de control que podrían afectar la adecuada gestión de la contratación, por lo que a continuación se presentan los hallazgos correspondientes:

3.11.1 Definición de controles en el cartel de licitación para asegurar los entregables.

Se determinó que, para la Partida 1, correspondiente al mantenimiento preventivo y correctivo del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGMB), el cartel de licitación **no establece criterios específicos** que permitan validar la calidad del servicio mensual brindado por el proveedor, el cual constituye la base para la facturación de los servicios ejecutados.

Esta situación se aparta de las buenas prácticas en materia de contratación administrativa y control interno, las cuales establecen la necesidad de definir parámetros objetivos, medibles y verificables que permitan evaluar la calidad de los servicios recibidos, asegurando que estos cumplan con las condiciones pactadas y se ajusten a los estándares requeridos por la institución.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **4.5.2. Gestión de proyectos**:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda...” (subrayado y negrita no es del original).

Además; las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, dentro del punto IX de los **PROCESOS DEL MARCO DE GESTIÓN DE TI**, define:

“IX. GESTIÓN DE PROYECTOS QUE IMPLEMENTAN RECURSOS TECNOLÓGICOS

***La institución debe gestionar los proyectos** que permitan habilitar sus iniciativas para el logro de los objetivos estratégicos, **satisfaciendo los requerimientos** y **en cumplimiento con términos de calidad**, tiempo, presupuesto y uso óptimo de los recursos, de acuerdo con las buenas prácticas y estándares preestablecidos...”* (subrayado y negrita no es del original).

El no contar con controles definidos en el cartel de licitación que garanticen la calidad de los servicios de mantenimiento contratados para la partida 1, expone a la Municipalidad al siguiente riesgo:

- **Fallas en la administración de los recursos:** La no definición de controles con los cuales se garantice que los servicios y/o los productos se entregaron a satisfacción; puede ocasionar mal uso de los recursos ya que se estaría pagando que por algo que no se está validando si cubre o no las expectativas de la Municipalidad.

3.11.2 Gestión de documentos de pago en plataforma SICOP.

Se determinó que, a pesar de que el cartel de licitación establece la obligatoriedad de incorporar en la plataforma SICOP la documentación asociada al proceso de pago, con el fin de conformar adecuadamente el expediente digital de la contratación, durante la revisión realizada **no se evidenció** la presencia de dichos documentos en la plataforma indicada.

La condición identificada está asociada a debilidades en los mecanismos de control y supervisión por parte del administrador del contrato, así como a la falta de verificación oportuna del cumplimiento de los procedimientos establecidos para la gestión documental en la plataforma.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto **5.4 Gestión documental**:

*“El **jerarca y los titulares subordinados**, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una **debida gestión documental institucional**, mediante la que se ejerza control, **se almacene y se recupere la información** en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.”* (subrayado y negrita no es del original).

El **no contar con un registro integral de pagos** en la plataforma SICOP, siguiendo los lineamientos definidos en el cartel, expone a la Municipalidad al siguiente riesgo:

- **Debilidades en el registro de expediente integral:** Lo citado en el cartel de licitación busca como objetivo tener un expediente centralizado, donde se pueda dar trazabilidad a la gestión de la contratación, si las partes involucradas no realizan el debido proceso que permita lograr este objetivo, el expediente queda incompleto y no permite contar con información integral para que pueda ser consultada por los sujetos interesados.

3.11.3 Gestión sobre los mecanismos para administrar el seguimiento.

En cuanto a los mecanismos de seguimiento de la contratación se observó que, si bien el cartel de licitación establece en la sección de Niveles de Atención (SLA) los procedimientos a seguir para la gestión de incidentes según su nivel de prioridad en la Partida 1 correspondiente al mantenimiento preventivo y correctivo del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGMB), **dichos procedimientos no incorporan tiempos definidos de atención y resolución asociados a cada nivel de prioridad**. Esta situación limita la posibilidad de evaluar objetivamente el desempeño del proveedor en cuanto a la oportunidad del servicio brindado.

Lo anterior se aparta de las buenas prácticas en la gestión de servicios de tecnologías de información, las cuales establecen que los acuerdos de niveles de servicio deben incluir parámetros claros y medibles, tales como tiempos máximos de respuesta y solución, que permitan verificar el cumplimiento de los compromisos contractuales y sustentar la aplicación de medidas correctivas o penalidades en caso de incumplimientos.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto 4.5.2. **Gestión de proyectos:**

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, **deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos** que la institución emprenda...*

... Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

...

*c. La planificación, **la supervisión y el control de avance del proyecto**, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes...”* (subrayado y negrita no es del original).

Además; las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, dentro del punto IX de los **PROCESOS DEL MARCO DE GESTIÓN DE TI**, define:

“IX. GESTIÓN DE PROYECTOS QUE IMPLEMENTAN RECURSOS TECNOLÓGICOS

***La institución debe gestionar los proyectos** que permitan habilitar sus iniciativas para el logro de los objetivos estratégicos, satisfaciendo los requerimientos y **en cumplimiento con términos de calidad, tiempo, presupuesto y uso óptimo de los recursos, de acuerdo con las buenas prácticas y estándares preestablecidos...**”* (subrayado y negrita no es del original).

Las debilidades en la definición de los niveles de servicio exponen a la Municipalidad a los siguientes factores de riesgo:

- **Atención no oportuna de incidentes:** Si no se establecieron tiempos contra los cuales el proveedor debe realizar las acciones de recepción, análisis atención y solución de incidentes; la Municipalidad queda sin mecanismos contra los cuales exigir oportunidad en el servicio; lo que impactaría la eficiencia y eficacia de los procesos que se ven afectados por el incidente reportado.
- **Pérdida de capacidad para gestionar el servicio brindado:** Si la Municipalidad no definió tiempos contra los cuales controlar la oportuna atención de los incidentes; no le será posible exigirle al proveedor plazos de cumplimiento; lo que le impediría demostrar fallas en la gestión del tercero y aplicar multas, en caso de ser necesario.

3.11.4 Gestión sobre la Partida 2- Nuevos requerimientos al Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGMB).

Con respecto a la Partida 2 de la presente contratación se identificó que, si bien el cartel de licitación establece para dicha partida una serie de controles orientados a la adecuada gestión de nuevos requerimientos entre ellos, la definición formal de propuestas viables para su implementación, la fijación de plazos de desarrollo acordados entre las partes, y la ejecución de pruebas, pases a producción, respaldos y actualizaciones conforme a una metodología y cronograma definidos, durante la revisión de la evidencia aportada por la (UTIC) **no se identificaron elementos suficientes** que permitan corroborar la aplicación efectiva de dichos controles. En particular, la información suministrada por la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC), mediante el memorando UTI-M-132-2026, consistió en un reporte de requerimientos gestionados a través de la herramienta de Mesa de Ayuda MB-SOPORTE, el cual no contiene el nivel de detalle requerido para evidenciar el cumplimiento de los controles establecidos en el cartel de licitación. Cabe especificar que a nivel del expediente de pagos de esta contratación sí existe varios trámites de

facturas asociados a la implementación de mejoras que están dentro del alcance de lo cotizado para la partida 2; por lo que para cada trámite se debió implementar los controles definidos en el cartel para dicha partida.

Esta situación contraviene lo dispuesto en el cartel de licitación, el cual define estos mecanismos como instrumentos esenciales para garantizar la adecuada planificación, ejecución, control y validación de los desarrollos asociados a nuevos requerimientos, asegurando su alineación con las necesidades institucionales y la calidad de los productos entregados.

Respecto al hallazgo identificado, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) cita lo siguiente en el punto 4.5.2. **Gestión de proyectos**:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda...

... Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

...

c. La planificación, la supervisión y el control de avance del proyecto, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes...” (subrayado y negrita no es del original).

Además; las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del MICITT, dentro del punto IX de los **PROCESOS DEL MARCO DE GESTIÓN DE TI**, define:

“IX. GESTIÓN DE PROYECTOS QUE IMPLEMENTAN RECURSOS TECNOLÓGICOS

La institución debe gestionar los proyectos** que permitan habilitar sus iniciativas para el logro de los objetivos estratégicos, satisfaciendo los requerimientos y **en cumplimiento con términos de calidad, tiempo, presupuesto y uso óptimo de los recursos, de acuerdo con las buenas prácticas y estándares preestablecidos... (subrayado y negrita no es del original).

No haber desarrollado la implementación de controles definidos para gestionar la implementación de los nuevos requerimientos del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGMB) expone a la Municipalidad al siguiente factor de riesgo:

- **Pérdida de gobernanza sobre los cambios tecnológicos:** Si la Municipalidad no mantiene el control formal sobre la gestión de requerimientos; tiene capacidades limitadas para pedir

cuentas al proveedor sobre el debido proceso ejecutado sobre los avances en los desarrollos, el cumplimiento de plazos acordados, los procesos de prueba y los pases formales a producción, cediendo ese control al tercero, que al final podría impactar en la operatividad a nivel institucional y por ende con repercusiones en el servicio público.

3.12 Debilidades en el control sobre pagos de las contrataciones.

Como parte de la revisión de los trámites de pago correspondientes a las contrataciones administradas por la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación, se determinó que dichos trámites son gestionados por la Unidad de Tesorería y, en términos generales, incluyen la documentación básica requerida, tales como las facturas debidamente autorizadas, las cuales guardan relación con el objeto contractual.

No obstante, **se identificaron debilidades en el control documental**, específicamente en lo relativo a la incorporación del **informe técnico que respalde que los servicios o productos contratados han sido recibidos a satisfacción de la Municipalidad**.

Para efectos de la revisión, se procedió a seleccionar una **muestra del total de pagos realizados en cada una de las contrataciones incluidas en el estudio**, determinándose que la situación antes descrita se presenta de manera recurrente dentro de dicha muestra, lo que evidencia una **debilidad en los controles aplicados previo a la autorización de los pagos**.

Los trámites de pago en los que se identificó esta situación se detallan a continuación:

Cuadro N°2
Trámites de Pago sin Informe Técnico

Orden	Factura	Fecha	Moneda	Monto Factura
36070	6071	29/12/2022	Colones	1 602 500,00
36755	6083	14/02/2023	Colones	1 382 880,00
37248	6774	26/6/2024	Colones	2 457 508,00
37332	6590	06/03/2024	Colones	2 060 280,00
37392	6603	28/2/2024	Dólares	2 222,22
37911	7597	11/12/2025	Colones	1 282 000,00
37911	7118	11/02/2025	Colones	1 282 000,00
37911	7345	29/07/2025	Colones	1 282 000,00
38290	7835	4/5/2026	Colones	1 560 000,00
38291	7767	6/5/2026	Colones	2 080 000,00

Municipalidad de Belén
Auditoría Interna
INF-AI-05-2026

Orden	Factura	Fecha	Moneda	Monto Factura
38413	7768	30/4/2026	Colones	1 565 500,00
37952	1885	21/03/2025	Colones	53 418,06
36045	3273	21/09/2022	Colones	3 903 634,00
38122	44103	13/11/2025	Dólares	4 508,18
38122	42334	29/07/2025	Dólares	4 508,18
37913	653	13/11/2025	Dólares	2 750,00
37913	640	17/10/2025	Dólares	2 750,00
36342	27720	13/12/2022	Colones	3 616 699,63
37989	42630	31/07/2025	Dólares	5 869,36
37989	43141	10/09/2025	Dólares	5 869,36
38520	45234	11/12/2025	Dólares	6389,28
38608	45710	18/2/2026	Dólares	6389,27
38084	4407	4/9/2025	Dólares	10 500,00
37479	6175	16/8/2024	Dólares	35 505,61
37994	7308	24/7/2025	Dólares	40 034,69
38278	118419	19/1/2026	Dólares	7 921,01
38337	360200	11/11/2025	Dólares	3 232,01

Fuente: Elaboración Propia con base en la información contenida en SICOP.

Según el artículo 8 de la Ley General de Control Interno, señala que los Sistemas de Control Interno deben coadyuvar en:

“a. Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. Se debe brindar una seguridad razonable de que los recursos recibidos para efectos del desarrollo de obras públicas relacionadas con el desarrollo urbano se dedican al destino para el cual le fue suministrado, y de que se aplican acciones específicas para prevenir situaciones como la sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo del patrimonio público.

b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. Se debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional en cuanto a la aplicación de los recursos destinados para obras urbanas. Se debe comunicar esa información con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales.

c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. Se debe coadyuvar a que se utilicen los recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales y,

d. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.”

Además, el artículo 15 de la Ley citada, señala que 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:

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

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. (...)”

En el mismo orden de ideas, el Reglamento de Contrataciones de la Municipalidad en su artículo 27 establece:

ARTÍCULO 27.- En los supuestos de obras, éstas serán recibidas después de contar con el informe técnico en el que conste que están a satisfacción de la Municipalidad. Para lo anterior, la Unidad solicitante podrá contar con la asistencia de otros órganos de la Municipalidad. La Unidad de Gestión de Bienes y Servicios no tramitará el pago final de la contratación, si no se ha emitido dicho informe.

La ausencia del informe técnico que acredite la recepción satisfactoria de los bienes o servicios contratados asociado a cada pago genera el riesgo de que se efectúen pagos sin contar con evidencia suficiente de que las prestaciones fueron ejecutadas conforme a las condiciones pactadas contractualmente en términos de cantidad, calidad, oportunidad y cumplimiento de especificaciones técnicas.

Esta situación debilita los mecanismos de control previo al pago y la trazabilidad documental del proceso de contratación, lo que podría propiciar pagos por bienes no recibidos, servicios incompletos, entregas defectuosas o incumplimientos contractuales no detectados oportunamente.

Asimismo, limita la capacidad de la Administración para demostrar la correcta utilización de los recursos públicos y sustentar la razonabilidad de los desembolsos realizados, incrementando el

riesgo de observaciones por parte de los órganos de control y dificultando la eventual determinación de responsabilidades ante situaciones de incumplimiento contractual.

En resumen, la ausencia de evidencia documental que respalde la recepción satisfactoria de los bienes o servicios contratados incrementa el riesgo de efectuar pagos sin una verificación adecuada del cumplimiento contractual, afectando la confiabilidad del proceso de pago, la protección de los recursos públicos y la capacidad institucional para rendir cuentas sobre la correcta ejecución de las contrataciones.

IV. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la Municipalidad de Belén cuenta con un marco de gestión contractual que ha permitido cumplir, en términos generales, con las etapas formales de contratación bajo SICOP; no obstante, la definición de necesidades se realiza de manera parcial y sin un sustento técnico uniforme en todos los casos. Adicionalmente, se identifican debilidades puntuales en la ejecución y control de los contratos, las cuales afectan la capacidad institucional para garantizar de forma consistente la calidad, oportunidad y eficiencia de los servicios contratados.
2. Con respecto a la existencia de controles definidos explícitamente en los contratos se concluye que, aunque en términos generales los contratos analizados incorporan controles orientados a definir los servicios, establecer responsabilidades y regular los mecanismos de pago, existen debilidades tanto en la definición como en la aplicación de dichos controles que limitan su efectividad. En particular, se identificó que en los carteles de licitación no se incorporaron criterios claros para la validación de la calidad de los entregables, ni mecanismos robustos para el control de tiempos, niveles de servicio o trazabilidad de la ejecución. Adicionalmente, se evidenció una aplicación insuficiente de los controles establecidos, lo que impide verificar adecuadamente el cumplimiento de los proveedores y limita la capacidad institucional para aplicar penalidades o exigir responsabilidades ante desviaciones en lo contratado. Estas situaciones incrementan el riesgo de recibir servicios o productos que no satisfagan plenamente las necesidades institucionales y debilitan el control sobre la integridad y calidad de la información gestionada.
3. La custodia documental de los expedientes de outsourcing gestionados por la UTIC presenta debilidades importantes que afectan la trazabilidad, integridad y transparencia de la información. En particular, se evidenció la ausencia o incompletitud de documentación clave en la plataforma SICOP relacionada con los procesos de pago y la ejecución contractual, así como la falta de registros formales que respalden controles asociados a entregables,

cronogramas, niveles de servicio y ejecución de tareas periódicas. Esta situación limita la capacidad de fiscalización, dificulta la reconstrucción del historial de la contratación y debilita el cumplimiento del debido proceso, exponiendo a la Municipalidad a riesgos de incumplimiento normativo y a cuestionamientos sobre la adecuada administración de los recursos públicos.

4. Finalmente, en lo relativo al cumplimiento de buenas prácticas desde la confección del pliego de condiciones, se concluye que, si bien la Municipalidad incorpora elementos básicos en la confección de estos, se identifican oportunidades de mejora en la integración de buenas prácticas que aseguren una gestión más eficiente y efectiva de las contrataciones. En particular, se evidenció la ausencia de controles clave en algunos carteles de licitación, tales como criterios de aceptación de entregables, mecanismos de validación de calidad, definición completa de niveles de servicio y controles sobre la implementación y seguimiento de los productos adquiridos. Asimismo, se identificaron debilidades en la planificación previa a las contrataciones, especialmente en relación con el análisis del entorno tecnológico, la identificación de requerimientos de usuarios y la gestión del cambio. Estas limitaciones afectan la capacidad de los procesos de contratación para responder adecuadamente a las necesidades institucionales, incrementando el riesgo de ineficiencias, reprocesos, conflictos contractuales y un eventual uso inadecuado de los recursos públicos.
5. La gestión del administrador del contrato presenta debilidades en cuanto al control, seguimiento y documentación de la ejecución contractual, evidenciadas de forma transversal en los distintos casos analizados. Estas limitaciones inciden en la adecuada supervisión del cumplimiento de las obligaciones por parte de los proveedores y en la generación de evidencia suficiente que respalde la conformidad de los servicios recibidos.
6. La Municipalidad se encuentra expuesta a un mayor nivel de riesgo operativo y de control, derivado de las debilidades identificadas en los procesos de seguimiento, control y gestión de las contrataciones de tipo tecnológico, así como en la administración de los contratos. Esta situación limita la capacidad institucional para detectar oportunamente incumplimientos, asegurar la calidad de los servicios y resguardar de manera eficiente el uso de los recursos públicos.

V. RECOMENDACIONES

A LA ADMINISTRACIÓN

De conformidad con lo descrito, y lo establecido en este documento, de acuerdo con la normativa y el marco normativo aplicable, a continuación, se presentan las siguientes recomendaciones para su atención:

1. Se recomienda establecer un proceso formal de análisis y toma de decisiones que involucre, como mínimo, a la UTIC, tomadores de decisión y asesores financieros y legales, con el propósito de evaluar integralmente la viabilidad de la tecnología de escritorios virtuales implementada en la licitación 2022LY-000001-0002600001. Este proceso debe contemplar el análisis técnico de la solución, su alineamiento con la estrategia institucional, la valoración de su aceptación por parte de los usuarios, así como las implicaciones financieras y legales de continuar o revertir su implementación, incluyendo su impacto sobre la licitación 2025LE-000003-0002600001 “Arrendamiento Computadoras”. El resultado de este análisis debe documentarse formalmente y sustentar la decisión que mejor resguarde los intereses de la Municipalidad.
2. Se recomienda diseñar e implementar mecanismos de control que aseguren la integridad del expediente contractual y la trazabilidad de la ejecución de la licitación 2022LY-000001-0002600001 “Servicios Administrados por Demanda Data Center”, incluyendo:
 - La conformación de un expediente integral que documente todos los entregables, controles y evidencias definidos en el cartel.
 - La implementación de registros formales que permitan dar seguimiento a los niveles de servicio (SLA), incluyendo la trazabilidad de incidentes, tiempos de atención, incumplimientos y acciones correctivas.
3. Con el fin de gestionar las debilidades identificadas en la licitación 2025LE-000003-0002600001 – Arrendamiento de Computadoras, se recomienda implementar las siguientes acciones de control interno:
 - La Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC) debe ejecutar un proceso formal de levantamiento de requerimientos funcionales de los usuarios finales, el cual debe ser documentado y validado de manera coordinada entre la UTIC y los tomadores de decisión, garantizando que las especificaciones técnicas de los equipos respondan a las necesidades reales del usuario.

- La UTIC debe realizar un análisis integral del entorno tecnológico que permita identificar y definir los mecanismos necesarios para subsanar las debilidades detectadas en el levantamiento de requerimientos y en la definición del ambiente que debe soportar los equipos contratados, asegurando la compatibilidad, funcionalidad y continuidad operativa de la solución.
- Los resultados derivados de los dos puntos anteriores deben ser analizados de manera conjunta con los tomadores de decisión y asesores financieros y legales, con el propósito de evaluar los impactos técnicos, operativos, financieros y jurídicos, y definir el curso de acción a seguir respecto a la contratación. Este análisis deberá considerar expresamente la decisión institucional adoptada en relación con el uso de la tecnología de virtualización de escritorios, conforme a lo establecido en la recomendación vinculada.
- En caso de que la Municipalidad determine continuar con la implementación de la tecnología de virtualización de escritorios, la UTIC debe diseñar y ejecutar un plan formal de gestión del cambio, que incluya acciones de comunicación, capacitación y sensibilización dirigidas a los usuarios finales, con el fin de reducir la resistencia al cambio y asegurar una adecuada adopción de la tecnología.

Las acciones anteriores deberán ser debidamente documentadas y formar parte del expediente de control de la contratación, de manera que se garantice la trazabilidad del proceso de toma de decisiones y la adecuada protección de los intereses de la Municipalidad.

4. Para las licitaciones 2025LE-000002-0002600001- Arrendamiento Equipo Impresión y Audiovisual y 2024LE-000001-0002600001- Renovación Licenciamiento Office, se recomienda:
 - Validar la aplicabilidad de desarrollar y gestionar un cronograma para seguir controlando las actividades que se vayan a ejecutar en la actual contratación y en sus próximas prórrogas. En caso de que no aplique la necesidad de elaborar un cronograma por la naturaleza de las tareas a desarrollar; se deberá justificar formalmente dicha decisión.
 - Desarrollar un plan que le permita mantener al responsable de la contratación un expediente integral que contenga todos los documentos de control y trazabilidad según los criterios definidos en cada cartel de licitación.
 - Desarrollar un plan para que se cuente con el registro y trazabilidad de casos de atención de los niveles de servicio, según lo detallado en cada cartel de licitación. El registro tendrá la información necesaria que permita evidenciar si hubo incumplimientos y la gestión efectuada sobre los mismos.
5. Para la licitación 2023LD-000012-0002600001- Soporte y Mantenimiento Web Service, es necesario desarrollar los siguientes mecanismos de control para gestionar las tareas que se están ejecutando

en la actual prórroga de la contratación:

- Validar la aplicabilidad de desarrollar y gestionar un cronograma para seguir controlando las actividades que se vayan a ejecutando. En caso de que no aplique la necesidad de elaborar un cronograma por la naturaleza de las tareas a desarrollar; se deberá justificar formalmente dicha decisión.
 - Desarrollar un plan que le permita mantener al responsable de la contratación un expediente en el cual se evidencie formalmente la recepción de entregables a satisfacción por parte de los interesados de la Municipalidad.
 - Desarrollar un plan para que se cuente con el registro y trazabilidad de casos de atención de los niveles de servicio, según lo detallado en el cartel de licitación. El registro tendrá la información necesaria que permita evidenciar si hubo incumplimientos y la gestión efectuada sobre los mismos.
6. Para la licitación 2024LE-000009-0002600001 “Mantenimiento Portal Web”, se recomienda establecer mecanismos formales que permitan el registro, monitoreo y trazabilidad de los niveles de servicio definidos en el contrato, evidenciando el cumplimiento del proveedor y la gestión de incumplimientos.
7. Con el fin de fortalecer los mecanismos de control interno en la ejecución de la licitación 2024LE-000011-0002600001 – Servicio de Gestión y Mantenimiento de la herramienta ARANDA, se recomienda implementar las siguientes acciones:
- a. Establecer y formalizar **lineamientos de control para la recepción de entregables**, que permitan al responsable de la ejecución del contrato contar con evidencia suficiente, documentada y verificable de que los productos y servicios asociados a las líneas de la contratación están siendo recibidos a entera satisfacción, en cumplimiento de los niveles de calidad esperados y en resguardo de los intereses de la Municipalidad. Estos lineamientos deben contemplar criterios claros de aceptación, responsables de validación y registros formales de conformidad.
 - b. Diseñar e implementar un **plan de control y monitoreo de los niveles de servicio (SLA)** que asegure el registro integral y la trazabilidad de los casos atendidos por el proveedor, conforme a lo establecido en el cartel de licitación. Dicho registro debe incluir, como mínimo, la identificación de cada caso, tiempos de atención y resolución, clasificación por prioridad, estados del proceso, evidencias de gestión y resultados obtenidos, de forma que permita verificar el cumplimiento de los plazos definidos, identificar desviaciones y documentar las acciones correctivas o la aplicación de penalidades cuando corresponda.
8. Con el fin de fortalecer los mecanismos de control interno en la ejecución de la licitación 2021LA-

000016-0002600001 – Mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGMB), se recomienda implementar las siguientes acciones:

- a. Establecer **lineamientos de control para la recepción de entregables** de la Partida 1, que permitan evidenciar de forma documentada que los servicios se reciben a satisfacción, mediante criterios claros de aceptación y registros formales.
 - b. Implementar un **plan de gestión de niveles de servicio (SLA)** que fortalezca lo definido en el cartel, incorporando un registro estructurado de casos con tiempos, severidad, estados y acciones, que permita verificar cumplimiento e identificar incumplimientos.
 - c. Desarrollar un **expediente integral de control para la Partida 2**, que documente la gestión de los nuevos requerimientos conforme a los controles del cartel, asegurando trazabilidad de todas las etapas desde su definición hasta su implementación.
9. Se recomienda que la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC), en coordinación con las instancias responsables del proceso de contratación, implemente de manera formal mecanismos de control interno en la fase de elaboración de los carteles de licitación, asegurando que estos incluyan controles claros, medibles y administrables por el responsable de la ejecución contractual.

Estos mecanismos deberán diseñarse con el propósito de garantizar la generación de evidencia suficiente, confiable y trazable que permita verificar que los entregables se ejecutan y reciben de forma eficiente y eficaz, en resguardo de los intereses de la Municipalidad. Para ello, como mínimo, se deberán incorporar los siguientes controles:

- a. **Control de tiempos:** Definir y dar seguimiento a cronogramas para monitorear el cumplimiento de plazos.
 - b. **Niveles de servicio (SLA):** Establecer métricas y registros que permitan evaluar el desempeño del proveedor.
 - c. **Criterios de aceptación:** Definir parámetros claros para validar la calidad de los entregables.
 - d. **Documentación de control:** Mantener evidencia del seguimiento sistemático de la ejecución contractual.
 - e. **Trazabilidad de SLA:** Registrar y gestionar incumplimientos y acciones correctivas.
 - f. **Expediente integral:** Consolidar toda la documentación de control de la contratación, incluyendo entregables y ejecución de tareas.
10. Se recomienda que la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC), en coordinación con las instancias responsables del proceso de contratación, implemente de manera formal mecanismos de control interno en la fase de elaboración de los carteles de licitación, asegurando que estos incluyan controles claros, medibles y administrables por el responsable de la ejecución

contractual.

11. Se recomienda a la Administración garantizar el cumplimiento y la aplicación efectiva del marco normativo institucional vigente en materia de administración de contratos , en particular de las disposiciones contenidas en la Guía para Administradores de Contrato y en los demás instrumentos emitidos por la Unidad de Bienes y Servicios respecto de los contratos que se encuentran en ejecución y que fueron objeto de las análisis en la presente auditoría, correspondientes a la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC).

Lo anterior, con el propósito de asegurar una adecuada administración contractual mediante el seguimiento técnico y administrativo, la verificación sistemática del cumplimiento de las obligaciones contractuales, la documentación suficiente y oportuna de los servicios recibidos, así como la identificación, gestión y mitigación de los riesgos asociados durante la ejecución de los contratos, en apego al marco normativo institucional aplicable.

12. Se recomienda al responsable de la administración de los contratos, en coordinación con la Unidad de Tesorería, fortalecer los controles documentales asociados a los trámites de pago, asegurando la incorporación obligatoria de un **informe técnico de conformidad** que respalde que los servicios o bienes han sido recibidos a satisfacción de la Municipalidad.

Dicho informe deberá ser emitido por el administrador del contrato o la unidad técnica responsable, previo a la gestión del pago, y deberá contener al menos la verificación del cumplimiento de las condiciones contractuales, la calidad del servicio o producto recibido y la conformidad respectiva. Asimismo, se sugiere establecer procedimientos formales que garanticen su resguardo dentro del expediente de pago, de modo que se fortalezca la trazabilidad, transparencia y control interno en la ejecución contractual.

13. Actualizar el SEVRI de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación, incorporando riesgos asociados a los procesos de contratación administrativa, considerando los resultados obtenidos en el presente estudio. Lo anterior implica integrar riesgos vinculados al control documental, cumplimiento contractual, gestión de entregables, niveles de servicio y seguimiento de proveedores.

Asimismo, se recomienda implementar un proceso formal de análisis y valoración de riesgos aplicado específicamente a la gestión contractual, que contemple la identificación de amenazas, vulnerabilidades y controles existentes. La Administración deberá validar periódicamente el portafolio de riesgos y establecer planes de mitigación que incluyan responsables, plazos definidos y métricas de seguimiento, a efectos de fortalecer el control interno y asegurar una adecuada gestión de las contrataciones en el ámbito de TIC.

De conformidad con los anteriores comentarios y aspectos a considerar, se le solicita remitir a esta Auditoría, en un plazo de **30 días** hábiles, un plan de acción con las medidas o actividades por realiza,

Municipalidad de Belén
Auditoría Interna
INF-AI-05-2026

fechas de ejecución y responsables de estas, con el fin de que la administración de cumplimiento a lo señalado en este oficio.

Atentamente,

LICDA. MARIBELLE SANCHO GARCÍA
AUDITORA INTERNA

LIC. SERGIO VARGAS FLORES
ASISTENTE AUDITORIA INTERNA

Copias:
Concejo / Archivo/expediente

Anexo No.1
COMENTARIOS POR PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN DEL INFORME
BORRADOR DE AUDITORÍA

COMENTARIOS POR PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN DEL INFORME BORRADOR DE AUDITORÍA	
Institución:	Municipalidad de Belén.
Área /Unidad:	Tecnologías de Información.
Número de Informe:	INF-AI-05-2026
Nombre de Informe:	Auditoría de Carácter Especial Contratos de Tecnologías de Información en la Municipalidad de Belén.

Detalle de recomendación	Comentario Administración	Comentario de la Auditoría (uso exclusivo de Auditoría)
Recomendación N°11	La número 11 indica: “Se recomienda a la Administración definir, formalizar e implementar lineamientos institucionales que establezcan claramente el rol, responsabilidades y atribuciones del administrador del contrato dentro del ciclo de gestión de las contrataciones. Dicha definición debe incorporar, como mínimo, funciones relacionadas con el seguimiento técnico y administrativo, la verificación del cumplimiento de las	En relación con las observaciones planteadas por la Alcaldía respecto a la recomendación N.º 11, esta Auditoría procede a analizar los argumentos expuestos, determinando que la Administración dispone de lineamientos institucionales formalizados para regular la función de las personas administradoras de contrato, los cuales han sido emitidos por la Unidad de Proveeduría y comunicados a

Detalle de recomendación	Comentario Administración	Comentario de la Auditoría (uso exclusivo de Auditoría)
	obligaciones contractuales, la validación documentada de los servicios recibidos, la gestión de riesgos asociados a la ejecución y la adecuada custodia de la documentación de respaldo.” Con respecto a esta recomendación le solicitamos respetuosamente quitar esta recomendación del informe, porque la misma a nuestro entender indica que la Administración no ha definido, formalizado e implementado lineamientos institucionales que establezcan claramente el rol, responsabilidades y atribuciones del administrador del contrato dentro del ciclo de gestión de las contrataciones.” La Unidad de Proveeduría a gestionado y comunicado por medio de correos electrónicos a todo el personal documentación referente a responsabilidades, Guía para los administradores de contrato, Documento Uso obligatorio de los módulos de SICOP, Guía detallada para la recepción y gestión de pago, mecanismos de control para los administradores de contrato, prórrogas del contrato previstas en el cartel, Recepción de Bienes y Servicios, Manual de Finiquito, Manual Administrador del contrato para anexar documentos al expediente, registro e Seguimiento Ejecución Contractual, Prototipo de Finiquito.	nivel institucional. En virtud de lo anterior, se acepta lo señalado por la Alcaldía, en el sentido de que la recomendación originalmente formulada no reflejaba de manera precisa el estado actual de la gestión institucional. En consecuencia, se procedió a reformular la recomendación, orientándola a fortalecer la aplicación efectiva de los lineamientos existentes en los contratos en ejecución que fueron objeto de análisis en la presente auditoría, particularmente en la Unidad de Tecnologías de Información.

Detalle de recomendación	Comentario Administración	Comentario de la Auditoría (uso exclusivo de Auditoría)
	Se adjuntan correos en la notificación del correo donde se le comunicó a todos el personal de la Instrucción lo indicado anteriormente. Otro aspecto importante de indicar es que desde la Unidad de Proveeduría se ha remito a todo el personal capacitaciones sobre SICOP y contratación administrativa. Se adjuntan correos como ejemplo que se le ha remitido a todo el personal. Además, otro aspecto importante de mencionar es que todas las personas funcionarias de la institución que actualmente son administradoras de contrato y que tienen ya varios años de tener esa responsabilidad, no han solicitado formación y/o capacitación sobre contratación administrativa adicional a la que ya se les ha brindado. Por lo tanto, la Administración si cuenta con documentación mínima sobre las funciones relacionadas con el seguimiento técnico y administrativo, la verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales, la validación documentada de los servicios recibidos, la gestión de riesgos asociados a la ejecución y la adecuada custodia de la documentación de respaldo.	

Detalle de recomendación	Comentario Administración	Comentario de la Auditoría (uso exclusivo de Auditoría)
	Además, no se puede dejar de lado toda la legislación nacional existente y vigente en materia de contratación administrativa como lo es la Ley General de Contratación Pública, Reglamento a la Ley General de Contratación Pública, Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) y las leyes supletorias Leyes Supletorias: Se aplican de manera transversal la Ley General de la Administración Pública y la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública para temas de prohibiciones y ética que está por encima de toda la normativa interna institucional y bajo la cual la normativa interna se sustenta para aplicarla como en derecho corresponde. Ninguna persona en el territorio nacional puede alegar desconocimiento de la Ley, y que es responsabilidad de todo funcionario público cumplir. Por todo lo indicado anteriormente, se le solicita respetuosamente eliminar del informe INF-AI-05-2026 la recomendación 11 indicada anteriormente por las razones y motivos ya expuestos.	