

---

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Origen**

El presente estudio se realizó en concordancia con lo definido en el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2009.

### **1.2 Objetivo general**

Evaluar la razonabilidad, eficiencia y eficacia en el procedimiento de compra y distribución de equipo de cómputo, llevado a cabo por la Dirección de Informática de Gestión.

### **1.3 Alcance**

El período de estudio abarca la revisión de las licitaciones de compra de equipo electrónico del 1 enero 2007 al 31 de diciembre 2008, registradas en el sistema SIGAF.

El estudio se efectuó de conformidad con lo establecido en la Ley de Contratación Administrativa, Ley de Administración Financiera y Presupuestos Públicos, sus reglamentos, Ley de Control Interno, Normas Técnicas para la Gestión y el Control de Tecnologías de Información y demás normativa aplicable.

Se solicitó información del Departamento de Proveeduría Institucional, mediante el resumen de carteles de licitación para los periodos 2007 y 2008, donde se verificaron todos los expedientes contenidos en el presupuesto con la subpartida 50105 Equipo y Programas de Cómputo, sus requisitos e información incluida.

Es importante mencionar que en el alcance del trabajo de campo no se verificaron los documentos de pago a proveedores adjudicados en las licitaciones.

En el desarrollo de la prueba de verificación de expedientes de licitaciones, hubo dificultades de tiempo, espacio, orden de la información, ya que la Dirección de Proveeduría Institucional fue trasladada en varias ocasiones a

diferentes pisos a causa de remodelaciones en el edificio Raventós, debido a que el fin de la prueba era poder observar físicamente la documentación.

#### **1.4 Comunicación de resultados**

En reunión efectuada el día 25 de marzo del 2010, se expuso al Subdirector de Informática de Gestión y al Jefe de Sección de Adquisición de Tecnología, los resultados y recomendaciones del estudio, con el propósito de conocer los comentarios y puntos de vista acerca del informe.

## **2. COMENTARIOS**

Es de conocimiento general que las tecnologías de información se han convertido en una herramienta fundamental para el logro de objetivos y metas, el Ministerio de Educación Pública no escapa a esta realidad, lo cual hace que se busquen alternativas económicas, eficientes y eficaces, que dan como resultado una tendencia a monitorear los constantes avances en el mercado. Debido a la alta inversión que requieren este tipo de bienes se hace necesario tener una adecuada administración de los recursos.

Las pruebas realizadas abarcaban desde la solicitud de los equipos enviados por las diferentes dependencias del Ministerio, los requerimientos técnicos, requisitos formales de cumplimiento, consolidación de solicitudes, seguimiento a las licitaciones, recepción, verificación y distribución de equipos.

Para el periodo evaluado se verificaron 40 expedientes, detallados a continuación:

<b>Litación</b>	<b>Cantidad</b>	
	<b>Periodo 2007</b>	<b>Periodo 2008</b>
Compra Directa*	5	13
Licitación Publica	15	7
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

\*El proceso de compra directa es más abreviado que el de las licitaciones, ya que no incluye el refrendo por parte de la Contraloría General de la República.

Para el año 2008 fueron entregados a las diferentes dependencias del Ministerio los siguientes equipos, producto de las compras de los años 2007 y 2008:

<b>Cantidad</b>	<b>Equipo</b>
25	Duplicadoras
533	Computadoras Estacionarias
370	Computadoras Portátiles
270	Proyectores
11	Scanner
39	Fotocopiadoras multifuncionales
850	UPS
130	Impresoras Laser
33	Impresoras de Matriz de Punto

## **2.1 Evaluación del Control Interno**

Para la evaluación del control interno se realizaron entrevistas, con los funcionarios de Proveduría Institucional, Dirección de Informática de Gestión, Sección Adquisiciones Tecnología, Departamento de Soporte Técnico, con el propósito de considerar donde se involucran cada uno de los mismos en los procesos de adquisición de equipos y mantenimiento. El flujo de información encontrado mantiene un orden lógico y consecuente.

En la evaluación realizada, a criterio de esta Auditoría Interna, y según los fundamentos de la normativa, se determinaron los principales procesos y los responsables de realizar actividades en las que se involucra la adquisición y distribución de equipos tecnológicos.

La Dirección de Informática de Gestión envía un comunicado a todas las dependencias del Ministerio para que inicien el análisis de las necesidades y realicen el requerimiento de equipos para el siguiente periodo. Una vez recibido los requerimientos, la Sección de Adquisiciones de Tecnología de la Dirección de Informática de Gestión procede a realizar un consolidado y envía las correspondientes especificaciones técnicas a la Dirección de Proveduría Institucional.

La Dirección de Proveduría, cuando reciben dicho consolidado inicia con la preparación de la compra. En el proceso de adjudicación, solicita un criterio técnico a la Dirección de Informática de Gestión para cada uno de los oferentes invitados. El análisis de las ofertas se realiza previo al de adjudicación de las compras.

Una vez adjudicada la compra al proveedor seleccionado, se procede a coordinar la recepción del equipo. El Departamento de Soporte Técnico es el encargado de realizar la verificación de este tipo de producto y el Departamento de Administración de Bienes es el responsable del registro de los activos. Lo mencionado, es la gestión que se lleva a cabo para la adquisición de productos tecnológicos.

La Sección de Adquisiciones de Tecnología lleva por cada contratación un expediente de control, para el seguimiento de los requerimientos técnicos de las mismas. En el caso de los equipos que presentan algún tipo de inconsistencias y se encuentran en garantía, el Departamento de Soporte Técnico tiene la responsabilidad de coordinar con el proveedor su reparación.

No obstante, es hasta el mes de octubre del 2008, que inician con un reporte consolidado de incidentes con su debido responsable asignado, esta función anteriormente estaba delegada en varios funcionarios, por lo que no se tenía un adecuado seguimiento y control de las fallas que presentan los equipos durante su garantía.

**2.1.1** Se determinó que en el expediente de la licitación LN2007-00051-57200, línea 1 de compra de 533 computadoras, en el punto 17 de aspectos técnicos indica; *Software incluido productos y versiones licencia de Windows XP Profesional última versión en español o versión superior. Licencia de uso de Office 2003 Profesional en español última versión o la última versión de Office Profesional disponible en el mercado.* Sin embargo esta línea fue adjudicada a la empresa PACSA, la cual indica en su cartel lo siguiente; *Software incluido. Productos y versión. Licencia de Windows Vista Business en español. Licencia de uso de Office 2007 Profesional en español OLP Académico.*

Por lo anterior, la Dirección de Informática procede a dar el visto bueno a esta oferta, sin considerar al menos por escrito todas las implicaciones que surgirían a raíz del ajuste; debido a que el Windows Vista requiere de una mayor capacidad de memoria para su óptimo funcionamiento y eficiencia del equipo. Esta decisión no es congruente con el criterio técnico, máxime que se trata de una Dirección cuya responsabilidad es velar por la continuidad de las labores que brinda el Ministerio.

Debido al insuficiente análisis técnico, se presentaron inconvenientes como retraso en las labores que realizan los funcionarios al no contar con los equipos en óptimas condiciones de funcionamiento, además una inadecuada administración de los recursos tecnológicos a consecuencia de la reinstalación del sistema operativo.

El documento que se dejó como constancia del análisis técnico para esta compra es un simple listado de aprobación de requisitos, no evidencia una opinión por parte de la Dirección de Informática de Gestión, donde se pueda valorar elementos suficientes para que objetivamente se pueda tomar una decisión.

El software Windows Vista produjo trastornos en la continuidad de las labores que realizan los usuarios. También el inconveniente de utilizar los recursos del Departamento de Soporte Técnico en el proceso de “bajar el

grado”, o sea, instalar el Windows XP, debido a que los equipos no mostraron un rendimiento óptimo.

A partir del año 2009 la Dirección de Informática de Gestión implementó un nuevo modelo de análisis técnico, con el fin de minimizar inconsistencias como las mencionadas en los anteriores párrafos.

Según las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información: Capítulo I Normas de Aplicación General “1.4.7 Continuidad de los servicios de TI. La organización debe mantener una continuidad razonable de sus procesos y su interrupción no debe afectar significativamente a sus usuarios. Como parte de ese esfuerzo debe documentar y poner en práctica, en forma efectiva y oportuna, las acciones preventivas y correctivas necesarias con base en los planes de mediano y largo plazo de la organización, la evaluación e impacto de los riesgos y la clasificación de sus recursos de TI según su criticidad.”

Es competencia de la Dirección Proveeduría Institucional realizar la adjudicación de las licitaciones, pero podrá obtener insumos de la Dirección de Informática de Gestión en cuanto a la compra de equipos tecnológicos, donde mediante la opinión de esta Dirección le permita evaluar las ofertas con un mayor fundamento técnico. Adicionalmente, tiene la potestad para denegar en los carteles de licitación elementos que a su consideración son relevantes en la adquisición de los recursos.

**2.1.2** Cuando los equipos electrónicos tienen algún problema o mal funcionamiento, las dependencias del Ministerio proceden a comunicarse con el Departamento de Soporte Técnico, el cual mediante sus Técnicos realizan la inspección a dichos equipos, confeccionan una boleta de servicio, en la cual se reportan las inconsistencias. El reporte generado no era conocido por otra dependencia diferente a la Dirección de Informática de Gestión, ni mantenía el debido historial. Es a raíz de este estudio que desde el 28 de octubre del 2008 el mecanismo de control se implementó formalmente. Por lo anterior, su utilidad como instrumento de control no era efectiva.

El decreto #34075, Organización Administrativa de las Oficinas Centrales del Ministerio de Educación, indica:

*Artículo 97.—Son funciones del Departamento de Soporte Técnico:*

*a) Obtener y tratar, mediante la utilización de equipo de cómputo y otros recursos informáticos, los datos adecuados para disponer de información útil, de acuerdo con las necesidades del Ministerio y sus dependencias, tanto a nivel central como regional.*

El Departamento de Soporte Técnico debe tomar en cuenta que las boletas de servicio, no solo son un justificante de tiempo, sino que este tipo de incidentes en los equipos, mediante un reporte proveen de información a la Dirección de Proveeduría Institucional, para que esta pueda tomar

## INFORME Nº 02-10 GESTIÓN DE COMPRA DE EQUIPOS

decisiones, preparar estadísticas y tendencias en los proveedores a los cuales se adjudican productos. Esto permite conocer la calidad de los equipos que se adquieren.

**2.1.3** En el cuadro consolidado de requerimientos de equipos del año 2007 y 2008, que realiza la Dirección de Informática de Gestión se evidenció diferencias entre la cantidad de equipos solicitados por las dependencias y los equipos distribuidos a éstas. Las inconsistencias no fueron documentadas ni comunicadas a los interesados. El siguiente cuadro refleja algunas de las inconsistencias en la entregas de PC locales.

<b>Dependencia</b>	<b>Solicitud (a)</b>	<b>Distribuido (b)</b>	<b>Diferencia (a-b)</b>
Dirección de Infraestructura y Equipamiento Educativo	0	20	-20
Dirección Asuntos Jurídicos	15	7	8
Dirección de Desarrollo Curricular	87	54	33
Dirección de Educación Técnica	0	16	-16
Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad	30	20	10
SINETEC	24	0	24
Dirección de Recursos Humanos	132	37	95

Al no coincidir la consolidación de solicitudes de equipos, con lo que se aprueba para la compra y lo que se distribuye, evidencia que el proceso no obedece a una adecuada planificación, donde se tome en consideración criterios relacionados con el inventario actual de equipos de cada dependencia, estado de los equipos, acompañado por un programa debidamente estructurado de reemplazo de equipo, cantidad de recurso humano por dependencia usuaria del equipo. Además que no se efectúa un comunicado con la justificación técnica del porque se otorgan más o menos equipos.

Según el decreto #34075, Organización Administrativa de las Oficinas Centrales del Ministerio de Educación:

*Artículo 96.—Son funciones del Departamento de Innovación Tecnológica y Control Informático: (...)*

*d) Actualizar la confección de las solicitudes de compra, en coordinación con el Departamento de Soporte Técnico, así como los estándares de equipo y*

*software, para asegurar que la actualización del equipo del MEP sea un proceso permanente que se ajuste al nivel de desarrollo tecnológico.*

*Artículo 97.—Son funciones del Departamento de Soporte Técnico (...)*

*c) Administrar los recursos informáticos, controlando todos los aspectos relacionados con los usuarios, distribución y asignación de equipos, recomendación de compra y suministro de materiales informáticos.*

*d) Organizar la asignación de equipos y del personal disponible, con el fin de satisfacer las necesidades del MEP y sus dependencias, dentro del marco institucional.*

Para el momento en que se inició el proceso de requerimientos de equipos no se tenía una cultura de información, ni se respaldaban los análisis realizados en la consolidación de los mismos, que justificaran las diferencias de equipos asignados a las dependencias.

La falta de comunicación de los parámetros tomados en cuenta para la asignación de los equipos, promueve que las dependencias solicitantes perciban que la solicitud de pedidos es un simple trámite y que no respaldan las decisiones que se toman. Por tal motivo algunas de estas dependencias hacen solicitudes de equipos sin justificación, ni de acuerdo a necesidades reales.

### **3. CONCLUSIÓN**

De los resultados de la evaluación y verificación del análisis de los procedimientos sobre control de adquisición y distribución de equipos, y el cumplimiento del fundamento legal que lo ampara, podemos señalar que la Dirección de Informática de Gestión al no ejecutar algunas funciones asignadas a su cargo, o no informarlas, provoca debilitamientos importantes en el sistema de control institucional.

### **4. RECOMENDACIONES**

#### **A la Dirección de Informática de Gestión**

**4.1** Girar instrucciones a la Sección de Adquisición de Tecnología, para que en caso de algún tipo de variación en el objeto contratado, se prepare un análisis técnico donde se justifique y se consideren las implicaciones técnicas que generarán tales cambios. Esto con el fin de que la Dirección de Proveduría Institucional cuente con mayores elementos para resolver. (Ver 2.1.1)

**4.2** Girar instrucciones para que el Departamento de Soporte Técnico envíe un reporte específico, con una opinión de las inconsistencias



encontradas en los equipos en garantía, a la Dirección de Proveeduría Institucional y otras unidades involucradas, con el fin de proveer insumos a otras dependencias para la toma de decisiones. (Ver 2.1.2)

**4.3** Girar instrucciones para que la Sección de Adquisición de Tecnología deje constancia del análisis de la distribución de los equipos, esto quiere decir que se puedan identificar las justificaciones de lo solicitado por las diferentes dependencias contra lo distribuido a estas mismas, con el fin de retroalimentar los procesos. Además, deberá definirse los criterios técnicos aplicados para el análisis de dotación de equipos, que entre otros podría considerarse el inventario y estatus del equipo, nivel de obsolescencia, rendimiento. (Ver 2.1.3)

**Enviar a esta Auditoría Interna un cronograma detallado, con las acciones y fechas en que serán cumplidas las recomendaciones vertidas en este informe, en el plazo determinado para su aceptación según el artículo 36 de la Ley General de Control Interno.**

Estudio N° 352