



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA AUDITORÍA INTERNA



18 de noviembre de 2024
CMDP-AI-OF-099-11-2024

Señor:
Ulises González Jiménez
INTENDENTE MUNICIPAL

ASUNTO: Remisión Informe final sistema INFINITO

Estimado señor:

Reciba un cordial saludo, a la vez que remito, para su conocimiento y fines pertinentes, el informe final de Auditoría denominado *“Informe relacionado al control interno del sistema informático que se utiliza en la institución, su vinculación y procesamiento de información relevante”*.

Cabe destacar que, en caso de existir discrepancia con el informe emitido, se debe proceder de conformidad con los artículos 36 de la “Ley General de Control Interno”, que establece:

“Artículo 36: “(...) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados”.

Por último, es necesario indicar que las recomendaciones buscan mejorar las operaciones y el cumplimiento de los objetivos institucionales, en relación con el área auditada, por lo que para el respectivo seguimiento se le asignó el número de informe *CMDP-AI-IF-003-11-2024*.

AUDITORÍA INTERNA

Original firmado

Gioconda Oviedo Chavarría
AUDITORA INTERNA

ci. Sra. Glenda Vega Prendas, Administradora Tributaria a.i.
Archivo



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA AUDITORÍA INTERNA



Resumen Ejecutivo

¿QUÉ EXAMINAMOS?

Este estudio de auditoría tuvo por objeto determinar si la operación de los sistemas informáticos de la institución, cumplen con los objetivos planteados; el marco normativo y las buenas prácticas relativas a la ejecución y mantenimiento de sistemas de información; evaluándose los controles específicos relacionados con la vinculación a la gestión de servicios y a las operaciones de procesamiento de información, entre otros.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

El Concejo Municipal de Distrito de Paquera (CMDP) adquirió el sistema INFINITO, con el fin de facilitar e integrar las diferentes unidades administrativas del Municipio, ofreciendo un conjunto de soluciones digitales, mediante módulos temáticos, a través de un modelo de distribución del software al que se accede con un navegador web a través de Internet, brindando el IFAM el servicio de mantenimiento, operación diaria y soporte del software; siendo responsabilidad del Municipio el pagar la cuota que por esos rubros corresponda.

El Reglamento para la prestación del servicio del Sistema Informático INFINITO tiene por objeto regular todo lo relativo a la operación, prestación del servicio, costos y cuota del sistema informático; incluyendo la asistencia técnica.

¿QUÉ ENCONTRAMOS?

El CMDP no cuenta con una unidad de tecnologías de información (UTI), que se encargue de implementar, desarrollar y evolucionar soluciones tecnológicas y de comunicación, que apoye y facilite la ejecución de los procesos internos, por lo que no se realizan proyecciones de necesidades de crecimiento de los equipos principales; por ende, no hay un diagnóstico que arroje datos sobre las necesidades de infraestructura tecnológica que permita desarrollar al 100% el sistema INFINITO y, por lo tanto, la implementación de este sistema podría estar lejos de ser una realidad para el CMDP.

En el estudio realizado se determinaron varias debilidades de control, principalmente en lo relacionado al cumplimiento de lo pactado mediante convenio interinstitucional, por el que el CMDP debe pagar al IFAM lo correspondiente al uso del Sistema y que, a la fecha, no está completamente integrado ni se han habilitado todos los módulos que se ofrecieron en el convenio.

Aunado a lo anterior, no se ha incluido en la valoración del riesgo institucional, el perjuicio que una eventual afectación al sistema podría representar para el CMDP, ni se han establecido cláusulas de confidencialidad de la información que se alberga en las bases de datos del IFAM, que contienen toda la información de los contribuyentes del CMDP; entre otra información sensible a la que tiene acceso ese Instituto.



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA AUDITORÍA INTERNA



¿QUÉ SIGUE?

Con el propósito de fortalecer la gestión del CMDP, se giran recomendaciones a la administración municipal para que se mantenga una constante comunicación con el IFAM y se fortalezcan los mecanismos de control relacionados con la entrega oportuna de los módulos que aún están pendientes por parte de ese Instituto y, que se dé un acompañamiento al CMDP para que se pueda determinar cuáles son las necesidades de infraestructura tecnológica que se requieren para implementar el sistema en forma integral, de acuerdo a lo estipulado en el convenio suscrito, así como los controles operativos que regulen la recepción y actualización de información en el sistema.

Por último, es necesario que se activen mesas de ayuda u otras herramientas, implementando un proceso periódico de diagnóstico, que permita identificar las necesidades técnicas, materiales, humanas y de información del INFINITO.



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA

AUDITORÍA INTERNA



Informe de Auditoría relacionado al control interno del sistema informático que se utiliza en la institución, su vinculación y procesamiento de información relevante, CMDP-AI-IF-003-11-2024

1. INTRODUCCIÓN

ORIGEN DE LA AUDITORÍA

1.1. El estudio se efectuó de acuerdo a lo programado en el Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna para el período 2024.

1.2. El Concejo Municipal de Distrito de Paquera (CMDP), es un órgano con autonomía funcional y personería instrumental, adscrito a la Municipalidad de Puntarenas, con funciones, competencias y responsabilidades otorgadas mediante Ley General de Concejos Municipales de Distrito, Ley N° 8173; así como lo dispuesto en el Código Municipal, Ley N° 7794.

1.3. La adquisición de un software que permita la integración, mediante módulos de Ingresos y Egresos, habilita al CMDP a eficientizar sus gestiones y ofrecer al distrito los servicios públicos esenciales que la Ley le faculta; por lo que resulta importante realizar una valoración de las prestaciones técnicas del INFINITO para determinar si, efectivamente, este sistema cumple con los requerimientos de la institución y, si el sistema alcanza su objetivo de mejorar los servicios que van dirigidos a los ciudadanos del Distrito; por lo que optimizar su uso resulta imprescindible para alcanzar los fines que la institución persigue en beneficio de la calidad de vida de los paquereños.

OBJETIVOS

1.4. El estudio tiene por objetivo determinar si los sistemas informáticos con que cuenta el CMDP son conforme a los objetivos de su creación, al marco normativo y las buenas prácticas relativas a la operación y mantenimiento de sistemas de información.

ALCANCE

1.5. El estudio evaluó los controles aplicados por la administración para operar el sistema, aquellos relacionados con la seguridad de la información, así como el uso que hace de dicha información, en el período comprendido entre el 01 de julio de 2023 al 30 de junio de 2024; el cual puede ampliarse en caso de que se estime necesario.

METODOLOGÍA APLICADA

1.6. Para la elaboración de este estudio se observó, en lo atinente, las disposiciones contenidas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (NGASP) y demás normativa aplicable; así como información suministrada en las entrevistas y cuestionarios aplicados a funcionarios del CMDP; respuestas a varios requerimientos de información que se distribuyeron, tanto a la Intendencia Municipal como a la Administración Tributaria.



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA AUDITORÍA INTERNA



Informe de Auditoría relacionado al control interno del sistema informático que se utiliza en la institución, su vinculación y procesamiento de información relevante, CMDP-AI-IF-003-11-2024

1.7. En la etapa de examen se aplicó un cuestionario a 9 funcionarios usuarios del sistema; que permitió recopilar información sobre la funcionalidad de éste, nivel de satisfacción del usuario y su relación con el INFINITO, entre otros.

GENERALIDADES ACERCA DEL OBJETO AUDITADO

1.8. El CMDP es un órgano con autonomía funcional y personería instrumental, adscrito a la Municipalidad de Puntarenas, con funciones, competencias y responsabilidades otorgadas mediante Ley General de Concejos Municipales de Distrito, Ley N° 8173; así como lo dispuesto en el Código Municipal, Ley N° 7794.

A este órgano se le asigna, por ley, toda la normativa referente a las municipalidades, según lo dispone el Código Municipal, por lo que deberá dictar reglamentos; acordar sus presupuestos y ejecutarlos; administrar y prestar los servicios públicos municipales, así como velar por su vigilancia y control; aprobar las tasas, los precios y las contribuciones municipales, así como proponer los proyectos de tarifas de impuestos municipales; percibir y administrar, en su carácter de administración tributaria, los tributos y demás ingresos municipales, entre otros.

RIESGOS

1.9 Riesgo de auditoría es aquel que existe en todo momento, por lo cual se genera la posibilidad de que un auditor emita una información errada por el hecho de no haber detectado errores o faltas significativas que podrían modificar por completo el resultado de un informe.

- El riesgo inherente es la susceptibilidad de que una afirmación, sobre un tipo de transacción, saldo contable u otra revelación de información, contenga errores y sea material, ya sea individualmente o de forma agregada con otras incorrecciones, antes de tener en cuenta los posibles controles correspondientes.
- El riesgo de control es el riesgo de que una representación errónea, que pudiera ser de importancia relativa individualmente o en conjunto con otras, no sea prevenida o detectada y corregida oportunamente por los sistemas de control interno.
- Riesgo residual es aquel riesgo que subsiste, después de haber implementado controles. Es importante advertir que el nivel de riesgo al que está sometida una entidad nunca puede erradicarse.

PRESENTACIÓN PRELIMINAR DE RESULTADOS

1.10 La comunicación preliminar de resultados, conclusiones y recomendaciones se efectuó el 28 de octubre de 2024, con la participación de las siguientes personas funcionarias: Ulises González Jiménez, Intendente Municipal; Natalia Arroyo García, Encargada de Presupuesto; Shirley Chaves Klunder, Tesorera Municipal y Alonso Alvarado Ledezma, Contador Municipal.



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA

AUDITORÍA INTERNA



Informe de Auditoría relacionado al control interno del sistema informático que se utiliza en la institución, su vinculación y procesamiento de información relevante, CMDP-AI-IF-003-11-2024

2. RESULTADOS

2.1 Ausencia de una Unidad de Tecnologías de Información

El CMDP no cuenta con una Unidad de Tecnologías de Información (UTI) que gestione, de manera integral, las tecnologías de la información y las comunicaciones que sustentan los procesos y servicios brindados por las dependencias administrativas y operativas de la institución y, que facilite el cumplimiento de los objetivos estratégicos; lo que eleva el riesgo a que se presente pérdida de datos; ocasionados por errores humanos, fallos técnicos o desastres naturales; lo que podría ocasionar pérdidas financieras significativas; dañar la reputación de la institución y mermar la confianza de los usuarios de los servicios municipales.

La falta de soporte técnico agrava la situación y puede resultar en una disminución de la satisfacción del cliente interno y externo, interrupciones prolongadas del servicio y una gestión ineficiente de los recursos; aunado a los problemas de integración de sistemas, que puede limitar severamente la funcionalidad y reducir la eficiencia operativa, con procesos discontinuos que desmejoran la experiencia del usuario y la toma de decisiones; ocasionando una mayor carga de trabajo manual, la duplicación de esfuerzos y un alto riesgo de cometer errores.

Es preciso señalar que las “*Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) y reforma Resoluciones N° R-CO-64-2005, N° R-CO-26-2007, N° R-CO-10-2007*”, enmarcan la necesidad de que las instituciones cuenten con un área de tecnologías de información, para solventar sus necesidades, de la siguiente manera:

“5.10 Sistemas de información y tecnologías de información en instituciones de menor tamaño.

El jerarca y los titulares subordinados de las instituciones de menor tamaño, según sus competencias, deben establecer los procedimientos manuales, automatizados o ambos, necesarios para obtener, procesar, controlar, almacenar y comunicar la información sobre la gestión institucional y otra relevante para la consecución de los objetivos institucionales. Dicha información debe ser de fácil acceso y estar disponible en un archivo institucional que, de manera ordenada y conforme a las regulaciones que en esa materia establece el Sistema Nacional de Archivos, pueda ser consultado por usuarios internos o por parte de instancias externas.

De igual forma, dichos sujetos, de acuerdo con sus competencias y su perfil tecnológico, definido en función de su naturaleza, complejidad, tamaño, modelo de negocio, volumen de operaciones, criticidad de sus procesos, riesgos y su dependencia tecnológica, deberán aprobar su marco de gestión de tecnologías de información y establecer un proceso de implementación gradual de cada uno de sus componentes”.



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA AUDITORÍA INTERNA



Informe de Auditoría relacionado al control interno del sistema informático que se utiliza en la institución, su vinculación y procesamiento de información relevante, CMDP-AI-IF-003-11-2024

Un presupuesto escaso y la falta de priorización de avances en las tecnologías de información, ocasionan que en este momento el CMDP no cuente con una unidad dedicada a las tecnologías de información y, por ende, se dé un debilitamiento de control en correlación a las acciones que debe realizar la institución en concordancia con esta materia; desaprovechando el uso de las tecnologías para el fortalecimiento de la gestión municipal, que suministre trazabilidad a sus procesos, así como información confiable y sistematizada para la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

2.2 Adquisición de un software para la integración de los procesos institucionales

a) Módulos a desarrollar en el CMDP

En octubre del año 2022, el CMDP suscribió convenio de cooperación con el IFAM, a fin de adquirir una infraestructura tecnológica que comprendiera un sistema informático, modular, parametrizable, orientado al ambiente web, que consiste en “...un conjunto de soluciones digitales, integrado por módulos temáticos, que se ofrece a las municipalidades en forma de servicios administrados. La prestación del servicio implica un modelo de distribución del software en el que tanto el software y los datos se alojan en los servidores del IFAM y el Concejo accede con un navegador web a través de Internet. El IFAM brindará el servicio de mantenimiento, operación diaria, y soporte del software y el Concejo pagará la cuota que por esos rubros corresponda...).

Adicionalmente, el Reglamento para la prestación del servicio del Sistema Informático INFINITO, publicado en el Diario Oficial La Gaceta, del 10 de octubre de 2022; señala en su artículo 1 que:

“El objeto del I.F.A.M. es fortalecer el régimen municipal, estimulando el funcionamiento eficiente del gobierno local, promoviendo el constante mejoramiento de la administración pública municipal, teniendo entre sus funciones, las siguientes:

- 1. Prestar asistencia técnica a las Municipalidades para elaborar y ejecutar proyectos de obras y servicios públicos, locales y regionales;*
- 2. Brindar asistencia técnica a las Municipalidades con el objeto de promover el perfeccionamiento de su organización y el eficaz funcionamiento de la administración;*
- 3. Estudiar la organización administrativa y el funcionamiento de los servicios públicos locales con vistas a su constante perfeccionamiento;*
- 4. Realizar investigaciones y divulgar ideas prácticas que contribuyan al mejoramiento del régimen municipal;*
- 5. Cualesquiera otras que le asigne la ley o que resulten de su propia naturaleza y finalidades.*

(Ley de Organización y Funcionamiento del Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (I.F.A.M.) N° 4716 del 9 de febrero de 1971, artículos 4 y 5).”



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA AUDITORÍA INTERNA



Informe de Auditoría relacionado al control interno del sistema informático que se utiliza en la institución, su vinculación y procesamiento de información relevante, CMDP-AI-IF-003-11-2024

Ahora bien, en el convenio supra se señala que *“El software contempla única y exclusivamente los siguientes módulos:*

INGRESOS	EGRESOS
Administración del catastro	ADMINISTRATIVOS:
	-Transportes
	-Recursos Humanos
	-Carreras profesionales
	-Planificación institucional
Fiscalización de tributos, entre otros	FINANCIERA:
Administración de información cartográfica digital	-Caja chica
Administración de la recaudación	-Crédito
Administración del uso del suelo	-Contabilidad
Auditoría del sistema y soporte a auditoría externa	-Presupuesto
Administración del cobro	-Administración tributaria
Administración de servicios municipales	-Ingresos de caja
Administración de transacciones y registro histórico	-Inversiones
Administración de usuarios de aplicación	-Tesorería
Conciliación y validación de bases de datos	-Viático
Control y seguimiento de trámites	-Oficios
Comercio electrónico	-Correspondencia
	BIENES:
	-Activos fijos
	-Proveeduría
	-Inventario

El artículo 134 de la Ley General de Administración Pública, establece que los actos administrativos deben expresarse por escrito, salvo que por su naturaleza o las circunstancias exijan forma diversa; además indica que dicho acto deberá indicar el órgano agente, la disposición, la fecha, el cargo del suscriptor y la firma.

Por su parte, los artículos 132 y 133 de ese mismo cuerpo legal, establecen que el contenido deberá de ser lícito, posible, claro y preciso y, abarcar todas las cuestiones de hecho y derecho surgidas del motivo, siendo así que este último deberá ser legítimo y existir tal y como ha sido tomado en cuenta para dictar el acto.

Lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 11 de la misma Ley, que establece que la Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y, sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes.



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA AUDITORÍA INTERNA



Informe de Auditoría relacionado al control interno del sistema informático que se utiliza en la institución, su vinculación y procesamiento de información relevante, CMDP-AI-IF-003-11-2024

Por otra parte, el artículo 15, inciso iii, de la Ley N° 8292, establece como responsabilidades del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros; 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, así como que los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.

Además, el artículo 16 de esa misma Ley dicta que, deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo ésta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades.

La auditoría realizada determinó que, durante el desarrollo del Proyecto, se tomaron decisiones de transcendencia e importancia que no fueron documentadas apropiadamente, aspecto que limitó conocer los supuestos sobre los cuales se fundamentaron dichas decisiones.

Si bien, no todas las transacciones o gestiones administrativas deben documentarse de la misma manera; existen decisiones que, por el impacto que tienen; es recomendable se documenten sus alcances; en vista de que la ausencia de mecanismos de control que establezcan los procedimientos claros para el proceso de documentación en condiciones particulares; ocasiona incertidumbre en cuanto al desarrollo de éste.

Por consiguiente, la ausencia documental impacta la buena gestión, la transparencia institucional y el principio de rendición de cuentas y, promueve así la inobservancia a una de las características fundamentales de la gestión documental, como es el ser un medio de respaldo de los hechos históricos que sostienen la gestión; por lo que la conservación permanente de los documentos con valor histórico ayuda a establecer la cadena de conocimiento, pues los mismos son pruebas esenciales de lo que la organización efectuó.

En este convenio no se indica fecha de finalización del proyecto, por lo que aún ahora, un año y cuatro meses después de haber arrancado con el sistema INFINITO, no se cuenta con la totalidad de los módulos implementados, ni con una gestión de riesgos por los posibles retrasos que se están presentando en la implementación de éstos.

La Ley General de Control Interno, Ley N° 8292, en su artículo 14 establece, como deber del jerarca y los titulares subordinados; identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA AUDITORÍA INTERNA



Informe de Auditoría relacionado al control interno del sistema informático que se utiliza en la institución, su vinculación y procesamiento de información relevante, CMDP-AI-IF-003-11-2024

b) Pago del sistema INFINITO de acuerdo a la implementación de sus módulos

La cláusula cuarta del Convenio supra señala que “...el Concejo pagará un monto mensual de ₡600.000.00 (seiscientos mil colones costarricenses exactos) el primer día del segundo mes siguiente a la recepción del sistema, según lo dispone el Artículo 32 del REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEL SISTEMA INFORMÁTICO INFINITO. Una vez implementado el módulo de egresos, al monto se le agregarán ₡400.000.00 (cuatrocientos mil exactos (sic) de colones costarricenses exactos) a partir del primer día del segundo mes una vez implementado. Esto para un total de ₡1.000.000.00 (un millón de colones costarricenses exactos) mensuales. Este monto se revisará anualmente. El medio de pago será por transferencia directa a las cuentas del IFAM”.

Según oficio IMP-630-2024, del 26 de julio de 2024, el señor Ulises González Jiménez, Intendente Municipal, señala que, a ese momento, “...se cuenta con la apertura del módulo de ingresos mediante el cual se reciben todos los pagos que percibe este Concejo por concepto de impuestos y servicios”. // “En la parte de egresos, se encuentran activos los módulos de Presupuesto, Contabilidad, Tesorería y Proveeduría, se indicó por parte del IFAM, que los módulos se liberan en orden, por atraso en el manejo de la información por parte de proveeduría, no se han podido liberar los módulos de Activos, Inventarios, Recursos Humanos y Planillas”.

En este contexto, mediante oficio CMDP-AT-073-2024, del 17 de octubre de 2024, la señora Glenda Vega Prendas, Administradora Tributaria a.i., enlace entre el IFAM y el CMDP, indica que:

“En el mes de octubre del 2023 se da apertura al módulo de egresos en los departamentos de Contabilidad y Presupuesto, el cual ha venido en mejoras, principalmente en el área de contabilidad...”. // “El día 29 de febrero del 2024 se lleva a cabo una capacitación con los funcionarios de Proveeduría, Tesorería, Recursos Humanos, con presencia del señor Intendente, con el fin de poder explicar la vinculación que existe entre todos los módulos de egresos, siendo Tesorería el centro. Estos módulos darán apertura a partir del 01 de marzo del 2024”. // “En mayo 2024 se da la apertura al módulo de tesorería, lo que permitió que los asientos de los ingresos y egresos lleguen a contabilidad y presupuesto de manera digital, logrando una vinculación que evitara que el contador tenga que verse en la necesidad de revisar los ampos físicos y recibo tras recibo”. // “Aún se encuentran pendientes requerimientos en el área de contabilidad, los cuales han venido en seguimiento por parte de la señora Jeimy Solis Lara.

La señora Jeimy Solis Lara, realiza en conjunto con la administración tributaria, un seguimiento cada 15 días, con el fin de identificar las mejoras, capacitaciones y manejo del sistema.

Se ha tenido atrasos en el manejo total del módulo de proveeduría, por lo que aún no se ha procedido con la apertura de más módulos, el mismo ya se encuentra en camino, una vez que ya sea implementado y alimentado al 100%, se darán nuevas aperturas”.



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA AUDITORÍA INTERNA



Informe de Auditoría relacionado al control interno del sistema informático que se utiliza en la institución, su vinculación y procesamiento de información relevante, CMDP-AI-IF-003-11-2024

Continúa en su oficio indicando la Administradora Tributaria que los funcionarios del IFAM indican que es fundamental que estén completamente implementados los 4 módulos (Presupuesto, Contabilidad, Tesorería y Proveeduría), para poder liberar los demás módulos que conforman egresos y que, con respecto a los módulos de administración, los funcionarios del IFAM no han dado referencia.

No obstante, a pesar de que el sistema INFINITO inició operaciones en el CMDP desde junio de 2023, a la fecha solamente se cuenta con el módulo de ingresos “completo”, por lo que el 03 de octubre de 2024, mediante transferencia electrónica de fondos, comprobante número 24098352, el CMDP cancela al IFAM, la suma de ₡9.600.000,00 (Nueve millones seiscientos mil colones 00/100), por concepto de pago de las facturas por servicios prestados del sistema INFINITO, correspondiente a los meses de junio de 2023 a setiembre de 2024 y que, según le convenio suscrito entre las partes, corresponde al módulo de Ingresos.

Es necesario agregar, en este punto, que al indicarse que el módulo de los ingresos está prácticamente completo, no se puede dejar de considerar las “Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público” (NISCP), regulación que constituye un marco contable basado en principios y normas de aceptación internacional, conforme lo requiere la Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, Ley N° 8131; el cual fomenta la calidad y uniformidad en la preparación y presentación de la información financiera en las instituciones públicas; a su vez, fortalece la transparencia y comparabilidad de la información, así como el suministro de información útil, confiable y oportuna para la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

En consecuencia, es preciso que el sistema INFINITO permita automatizar los procesos financieros, contables y presupuestarios, además de centralizar todas las transacciones que se llevan a cabo desde la institución; incluyendo dos corrientes: la corriente contable y la corriente de presupuesto; garantizando la transparencia y el cumplimiento de lo que solicita la Contabilidad Nacional; como son la aplicación del devengo y demás normas internacionales de contabilidad para el sector público, como la NICSP 12 “Inventarios”; 17 “Propiedad, Planta y Equipo”; 19 “Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes”; 31 “Activos Intangibles” y 39 “Beneficios para Empleados”, entre otras.

Ahora bien, en cuanto al devengo, esta normativa internacional refiere a que los registros contables (cuando se efectúa su cobro o su pago en efectivo o su equivalente), deben ser reconocidos cuando ocurren, aplicando la base contable de acumulación o devengo; sin embargo, el sistema INFINITO no contempla dentro de su estructura, herramientas que cumplan con los criterios de presentación, reconocimiento, medición y revelación requeridos en dicho marco contable, lo que preocupa sobremanera; ya que el Contador Municipal debe realizar la aplicación del devengo en una plantilla de Excel para incorporar la información correcta en los Estados Financieros.



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA AUDITORÍA INTERNA



Informe de Auditoría relacionado al control interno del sistema informático que se utiliza en la institución, su vinculación y procesamiento de información relevante, CMDP-AI-IF-003-11-2024

c) Infraestructura tecnológica del CMDP

La cláusula sexta del Convenio refiere a los compromisos del IFAM; a saber:

“El Instituto de Fomento y Asesoría Municipal para el cumplimiento de los objetivos del presente convenio, se compromete a lo siguiente:

- 6.1 Establecer un Coordinador que funja de enlace con la Municipalidad.*
- 6.2 Aplicar una lista de chequeo que permita evaluar, si la infraestructura con la que cuenta la municipalidad es la mínima necesaria para implementar el sistema.*
- 6.3 Brindar el respectivo mantenimiento del sistema en cada uno de los módulos implementados en las fechas convenidas entre las partes.*
- 6.4 Atender posibles errores atribuibles al software y que sean reportados por parte de la municipalidad a través de la plataforma de la Mesa de Ayuda. Los tiempos de respuesta para realizar las correcciones, variarán según el grado de criticidad de cada caso y se clasificarán en el anexo del Acuerdo de Nivel de Servicio o SLA (“Service Level Agreement”) del presente convenio.*
- 6.5 Configurar el sistema de acuerdo con la cláusula Segunda. Además; incluye, la migración de aquellos datos compatibles con la estructura referencial de la base de datos del nuevo sistema, estableciendo una estrategia para aquellos datos que no cumplan los requisitos.*
- 6.6 Capacitar a los funcionarios municipales y brindar seguimiento hasta por un máximo de 15 días naturales después de implementado el sistema. La capacitación incluida en el costo será la que se imparte por una sola vez con cada implementación o actualización.*
- 6.7 Mantener el sistema actualizado de acuerdo con los requisitos establecidos en la cláusula Segunda, sin embargo, en el caso que se requiera un cambio estructural debido a la normativa sobreviniente a este convenio, el costo que no pueda ser asumido por el IFAM, se comunicará a la municipalidad para su pago.*
- 6.8 Mantener la base de datos respaldada y bajo las normas de seguridad informática establecida por el ordenamiento jurídico costarricense. Este implica garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información mediante la protección contra el uso, divulgación o modificación no autorizados, daño o pérdida”.*

En atención a lo estipulado en las cláusulas anteriores, específicamente en la 6.2, que se relaciona con la infraestructura con que cuenta este Municipio, se consultó al señor Ulises González Jiménez, Intendente Municipal, respondiendo mediante oficio IMP-684-2024, del 16 de agosto de 2024, que no se realizó una lista de chequeo para evaluar la infraestructura del ente Municipal, por cuanto, según señala el señor Ronald Solís Sanabria (en ese momento era funcionario del IFAM), “...para la implementación del sistema SIM WEB, no se requería de dicho chequeo...”, sin embargo, el punto 6.2 del Convenio señala que el IFAM se compromete a “Aplicar una lista de chequeo que permita evaluar, si la infraestructura con la que cuenta la municipalidad es la mínima necesaria para implementar el sistema”, lo que se ratifica en el Reglamento para la prestación del servicio del sistema informático INFINITO, Artículo 10, que



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA AUDITORÍA INTERNA



Informe de Auditoría relacionado al control interno del sistema informático que se utiliza en la institución, su vinculación y procesamiento de información relevante, CMDP-AI-IF-003-11-2024

indica, para lo que interesa, que “...la UTI se encargará de realizar el diagnóstico para establecer los requisitos básicos de infraestructura física y técnica que la municipalidad debe cumplir para poder llegar a utilizar el sistema. Los requisitos deberán entregarse a la municipalidad interesada antes de la definición de la estrategia de migración de datos...”.

Esta omisión por parte del IFAM, de determinar, mediante un diagnóstico técnico, si la institución cumplía con los requisitos mínimos que permitieran soportar el sistema INFINITO, trae como consecuencia que en este momento no se puedan desarrollar todos los módulos, ya que hay equipos computacionales obsoletos, sin posibilidad de acceso a cámaras o audio, dificultad para conectarse a Internet cuando la pantalla de inicio se llena de errores, programas que no abren, virus, entre otras; por lo que este panorama evidentemente repercute en disponer de un sistema total e integrado, que agregue valor a la gestión institucional.

Ahora bien, en cuanto al módulo de Egresos, éstos se han ido facilitando de a poco; ya que, por ejemplo, la Tesorería Municipal menciona que esa área utiliza el sistema únicamente para registrar ingresos y egresos y, la Proveeduría Municipal; por su parte, refiere a que solamente registra contratos de SICOP.

Por lo anterior se ejecutaron procedimientos de auditoría de efectividad y sustantivos, para verificar la existencia y el adecuado cumplimiento de las estructuras de control en áreas críticas y su correspondencia con la información financiera contable; evidenciándose falta de integración e interfaces automáticas en el sistema INFINITO; en contraposición con lo que al respecto regula la normativa internacional (ISO 27701) “Seguridad de la Información”¹; lo anterior se visualiza en las necesidades plasmadas por los usuarios del sistema, como por ejemplo, el área de Presupuesto, que comenta sobre la urgencia de realizar mejoras al sistema, requiriendo que se puedan realizar reservas presupuestarias y haya una vinculación de los procesos; lo que coincide con lo que ha manifestado en reiteradas ocasiones la Contabilidad Municipal, en cuanto a la necesidad de que todos los módulos estén vinculados, ya que la información que éstos arrojan son el insumo que se requiere para elaborar los Estados Financieros de la institución y la toma de decisiones de la Administración.

En línea con lo anterior, el Lic. Omer Morales Román, asesor externo de la contabilidad, presentó a la Intendencia Municipal, en el mes de julio de 2024, una serie de observaciones que deberían ser tomadas en cuenta para lograr que la información contable-financiera del CMDP sea acorde a las disposiciones de los entes superiores de fiscalización (Contabilidad Nacional y Contraloría General de la República), considerándose algunas a continuación:

“Módulo de Proveeduría.

Es fundamental que la proveeduría active el control de activos municipales y proceda a incluir TODOS los activos municipales

¹ ISO 27701 La norma ISO 27001 es un estándar internacional que establece los requisitos para la implementación, mantenimiento y mejora continua de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Este sistema se utiliza para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como a identificar y gestionar los riesgos de seguridad de la información de manera efectiva.



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA AUDITORÍA INTERNA



Informe de Auditoría relacionado al control interno del sistema informático que se utiliza en la institución, su vinculación y procesamiento de información relevante, CMDP-AI-IF-003-11-2024

Recomendación:

- Que se realice efectivamente el inventario de activos municipales e inventarios.
- Es necesario que se active el auxiliar de activos para preparar la base de datos de los activos municipales, y llevar el control en el sistema y no en Excel para las adquisiciones y las depreciaciones mensuales.
- Parametrizar el asiento correspondiente.
- Que se vincule con Presupuesto, Tesorería y Contabilidad.

Módulo de Tesorería.

EL módulo debe estar definitivamente vinculado con Plataforma, Presupuesto y Contabilidad

Recomendación:

- En este módulo que se ha activado debe vincularse y parametrizarse con plataforma, presupuesto y contabilidad.
- Los registros de documentos bancarios deben hacerse diariamente, y estos estar parametrizados con las cuentas contables y presupuestarias correspondientes.
- Que el asiento contable se traslade al módulo de contabilidad
- Que los movimientos presupuestarios afecten la partida correspondiente.

Módulo de Presupuesto.

EL módulo debe estar definitivamente vinculado con Plataforma, Tesorería y Contabilidad

Recomendación:

- Los movimientos presupuestarios mantengan uniformidad para realizar la reserva del contenido presupuestario.
- Una vez realizado el movimiento en Tesorería, se realice el cierre de la reserva y de manera automática se afecte el contenido presupuestario, sea ingreso o gasto.
- Que se vinculen las partidas presupuestarias con las cuentas contables para verificar los asientos respectivos.

Módulo de Plataforma.

EL módulo debe estar definitivamente vinculado con Tesorería, Presupuesto y Contabilidad

Recomendación:

- Los movimientos diarios que sean afectados en los recibos de dinero estén debidamente parametrizados con Tesorería y Presupuesto
- Que el asiento de percibido monetario sea programado para el momento del cierre diario.



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA AUDITORÍA INTERNA



Informe de Auditoría relacionado al control interno del sistema informático que se utiliza en la institución, su vinculación y procesamiento de información relevante, CMDP-AI-IF-003-11-2024

- En la apertura de cajas se realice el registro en tesorería.

Módulo de Contabilidad.

EL módulo debe estar definitivamente vinculado con Tesorería, Presupuesto y Proveeduría

Recomendación:

- Los movimientos que se realicen desde los módulos que se vinculen se reflejen como asientos de diario y así lograr verificar el tratamiento contable basado al devengo.

(...)

Consultados al respecto, los funcionarios del IFAM indican que no se tiene previsto para cuándo podría estar implementado en un 100% el sistema INFINITO en el CMDP; ya que no se pueden liberar todos los módulos de una vez, pero tampoco señalan la forma y momento en que se espera se haya completado la implementación del mismo.

Es dable agregar que la Ley General de Control Interno, Ley N° 8292, refiere en el artículo 8 a que se debe garantizar la “confiabilidad y oportunidad de la información” y “garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones”; por lo que uno de los aspectos clave es la calidad de la información, para lo cual los datos deben cumplir criterios de oportunidad y pertinencia; factores que, aunados a la utilidad y calidad propician que la institución cuente con la información oportuna, veraz y confiable que requiere para la toma de decisiones.

Por este motivo, las Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE, acotan en su artículo 16, que los sistemas de información deben contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna y, que la información debe ser comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requerido para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno.

Por su parte, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) y reforma Resoluciones N° R-CO-64-2005, N° R-CO-26-2007, N° R-CO-10-2007, emitidas por la CGR, establecen que se deberá controlar la ejecución de los trabajos mediante su programación, supervisión y registro.

2.3 Gestión de Riesgos

El CMDP no ha implementado el proceso de valoración de riesgos en lo referente a la continuidad del negocio en caso de que el INFINITO sufra de algún inconveniente que afecte su ejecución y confiabilidad.



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA AUDITORÍA INTERNA



Informe de Auditoría relacionado al control interno del sistema informático que se utiliza en la institución, su vinculación y procesamiento de información relevante, CMDP-AI-IF-003-11-2024

Sobre el particular, el artículo 10 la Ley N° 8292 indica que, serán responsabilidad del jerarca y de los titulares subordinados, establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional, así como realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.

En el tema particular de riesgos, la citada Ley señala que, como parte de sus responsabilidades, el jerarca y los titulares subordinados deben identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran; adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo; con el fin de ubicarse al menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable; así como establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.

En ese sentido, las N-2-2009-CO-DFOE hacen un llamado a que las instituciones respondan adecuadamente a las amenazas; mediante una gestión continua de riesgos que esté integrada al sistema específico de valoración del riesgo institucional, que considere el marco normativo que le resulte aplicable; siendo entonces que la carencia del procedimiento de gestión de riesgos del INFINITO, provoca que las actividades relacionadas no se prioricen tomando en cuenta estos elementos y, que se pueda generar una afectación sobre la organización al no realizar una adecuada canalización de sus recursos hacia las actividades de mayor riesgo.

2.4 Mesa de Ayuda y Gestión de Incidentes

Según se estipula en el convenio suscrito entre el IFAM y el CMDP; el IFAM se compromete a “Atender posibles errores atribuibles al software y que sean reportados por parte de la municipalidad a través de la plataforma de la Mesa de Ayuda...”; sin embargo, en apariencia, tal plataforma no existe como tal y, lo que se acostumbra hacer es enviar mensajes por la red social “whatsApp” o correo electrónico, esperando que algún funcionario del IFAM atienda el caso; para lo cual no se estipula un tiempo estimado de respuesta.

Adicionalmente, el “Acuerdo de Nivel de Servicio” señala, entre otras cosas, que el IFAM tendrá disponible los siguientes servicios:

- a. Página www.ifamenlinea.go.cr
- b. Mesa de Servicio puntos de Contactos:
 - i. Telefónica
 - ii. Correo Electrónico
 - iii. Registro de Incidentes

Señala además que “En caso de utilizar el teléfono o chat se le hará llegar el número de Tiquete correspondiente para su seguimiento. En el mismo se establecerá el nivel de criticidad en función de la severidad del incidente”.



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA AUDITORÍA INTERNA



Informe de Auditoría relacionado al control interno del sistema informático que se utiliza en la institución, su vinculación y procesamiento de información relevante, CMDP-AI-IF-003-11-2024

En este punto, es necesario agregar que estas condiciones no son las que realmente se dan en el Concejo Municipal de Distrito de Paquera, ya que algunos funcionarios se comunican directamente con colaboradores del IFAM, a sus teléfonos móviles personales, siendo así que éstos atienden las inquietudes o consultas de los funcionarios municipales de manera informal, no quedando al CMDP, evidencia de las incidencias reportadas y atendidas; a fin de poder dar un seguimiento a éstas y evitar que se sigan presentando las mismas.

Por lo anterior, pareciera ser que no se ha establecido, de manera formal, un punto de contacto único (conocido como mesa de ayuda) para atender los requerimientos del usuario final y, más bien, se utilizan herramientas informales para la atención de las solicitudes diarias que se reportan; aunado a que los usuarios del sistema desconocen los medios establecidos para la comunicación con el IFAM en el tema de sistema INFINITO, lo que eleva el riesgo de que se interrumpa la continuidad de los procesos, razón por la cual el sistema debería tener los mecanismos suficientes para reducir los errores e incidentes significativos que se susciten con el uso del INFINITO y, dar el seguimiento pertinente para atender tales requerimientos de manera eficaz, eficiente y oportuna, minimizar el riesgo de recurrencia y procurar el aprendizaje necesario.

En ese sentido, la normativa técnica refiere a que toda organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y disminuir su riesgo de fallas; vigilando de manera constante la disponibilidad, capacidad, desempeño y uso de la plataforma, asegurando su correcta operación y manteniendo un registro de sus eventuales fallas.

De igual forma, es preciso identificar eventuales requerimientos, presentes y futuros, establecer planes para su satisfacción y garantizar la oportuna adquisición de recursos de TI requeridos, tomando en cuenta la disponibilidad, obsolescencia de la plataforma, contingencias, cargas de trabajo y tendencias tecnológicas.

En línea con lo anterior, es preciso que se cuente con lineamientos formales para el seguimiento, por parte de las áreas usuarias, a las bitácoras o pistas de auditoría y para la revisión de roles y perfiles en el sistema INFINITO.

Aunado a lo anterior, debe asegurar la institución que, en todo momento, se considere la continuidad del negocio, como lo señala la ISO 22301²; norma internacional que, a través

² Gestión de la continuidad de negocio

Una adecuada gestión de la continuidad del negocio permite a las organizaciones:

- Tener la capacidad de resistir los efectos de un incidente (resiliencia), así como prevenir o evitar los posibles escenarios originados por una situación de crisis.
- Gestionar la interrupción de sus actividades minimizando las consecuencias económicas, de imagen o de responsabilidad civil derivadas de la misma.
- Adquirir una mayor flexibilidad ante la interrupción de sus actividades.
- Reducir los costes asociados a la interrupción.
- Disponer de una metodología estructurada para reanudar sus actividades después de una interrupción.
- Aumentar su prestigio ante clientes y partes interesadas.



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA AUDITORÍA INTERNA



Informe de Auditoría relacionado al control interno del sistema informático que se utiliza en la institución, su vinculación y procesamiento de información relevante, CMDP-AI-IF-003-11-2024

del ciclo de mejora continua (PDCA), establece los requisitos para la planificación, el establecimiento, la implantación, la operación, la supervisión, la revisión, la prueba, el mantenimiento y la mejora del sistema de gestión de la continuidad del negocio (SGCN), teniendo en cuenta la gestión de los riesgos globales de cada organización y su capacidad de resiliencia.

Lo anterior se menciona, por cuanto no se dispone de un Plan de Contingencia ni con un proceso de transferencia tecnológica para que, en caso de que el proveedor no preste el servicio adecuadamente, la institución pueda continuar brindando el servicio, sin afectar a los usuarios internos y externos.

Otro aspecto que llama la atención, es lo relacionado a los Manuales de Usuario, tanto para el módulo de INGRESOS como el de EGRESOS; ya que se obtuvo información sobre manuales para los siguientes módulos de EGRESOS:

- | | |
|-------------------|-----------------------------------|
| -Activos Fijos | -Oficios |
| -Caja Chica | -Parámetros generales y seguridad |
| -Contabilidad | -Presupuesto |
| -Correspondencia | -Transporte |
| -Créditos | -Viáticos |
| -Ingresos de caja | -Orden de giro |
| -Inventarios | -Oficios |

No obstante lo anterior, el Manual de “Parámetros generales y Seguridad” y el de “Orden de giro”, no corresponden a los módulos señalados en el convenio; asimismo, los manuales que se facilitaron a la Auditoría Interna y que, según manifiesta la Administradora Tributaria, son los que están disponibles para consulta de los funcionarios municipales; corresponden al módulo de EGRESOS, no obteniéndose los del módulo de INGRESOS que, en teoría, deberían estar siendo utilizados por los usuarios del sistema; máxime que, según la Administración, este módulo está prácticamente implementado.

Además, para completar los manuales del módulo de EGRESOS, estaría haciendo falta los manuales de:

Recursos Humanos
Carreras profesionales
Planificación institucional
Administración tributaria
Inversiones
Tesorería
Proveeduría



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA AUDITORÍA INTERNA



Informe de Auditoría relacionado al control interno del sistema informático que se utiliza en la institución, su vinculación y procesamiento de información relevante, CMDP-AI-IF-003-11-2024

Al no contar con los manuales correspondientes de los módulos “implementados”, tanto de INGRESOS como de EGRESOS, se eleva el riesgo de que los usuarios no tengan conocimiento de cómo usar las funcionalidades de los módulos del sistema y, por tanto, realizar acciones indebidas por mal uso.

En este punto, es preciso contar con manuales actualizados; totalmente disponibles, que sirvan como guía para el uso del sistema; incorporando en ellos todos aquellos cambios que se realicen en las funcionalidades, además mantener un control de versiones sobre las actualizaciones de los manuales.

3. CONCLUSIONES

3.1 El CMDP no cuenta con una Unidad de Tecnologías de Información (UTI) que gestione, de manera integral, las tecnologías de la información y las comunicaciones que sustentan los procesos y servicios brindados por las dependencias administrativas y operativas de la institución y, que facilite el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

3.2 La falta de soporte técnico podría resultar en una disminución de la satisfacción del cliente interno y externo, interrupciones prolongadas del servicio y una gestión ineficiente de los recursos; aunado a los problemas de integración de sistemas, que puede limitar severamente la funcionalidad y reducir la eficiencia operativa, con procesos discontinuos que desmejoran la experiencia del usuario y la toma de decisiones; ocasionando una mayor carga de trabajo manual, la duplicación de esfuerzos y un alto riesgo de cometer errores.

3.3 Un presupuesto escaso y la falta de priorización de avances en las tecnologías de información, ocasionan que en este momento el CMDP no cuente con una unidad dedicada a las tecnologías de información, debilitando el control en correlación a las acciones que debe realizar la institución, desaprovechando el uso de las tecnologías para el fortalecimiento de la gestión municipal.

3.4 En octubre del año 2022, el CMDP suscribió convenio de cooperación con el IFAM, a fin de adquirir una infraestructura tecnológica que comprendiera un sistema informático, modular, parametrizable, orientado al ambiente web, que tiene como objeto la administración de ingresos y egresos municipales y de servir como base para el desarrollo de nuevos módulos; entre otros.

3.5 Por el servicio de administración de los ingresos y egresos, el CMDP debe cancelar al IFAM, “...un monto mensual de ₡600.000.00 (seiscientos mil colones costarricenses exactos) el primer día del segundo mes siguiente a la recepción del sistema...” y “...Una vez implementado el módulo de egresos, al monto se le agregarán ₡400.000.00 (cuatrocientos mil exactos (sic) de colones costarricenses exactos) a partir del primer día del segundo mes una vez implementado. Esto para un total de ₡1.000.000.00 (un millón de colones costarricenses exactos) mensuales...”.



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA AUDITORÍA INTERNA



Informe de Auditoría relacionado al control interno del sistema informático que se utiliza en la institución, su vinculación y procesamiento de información relevante, CMDP-AI-IF-003-11-2024

3.6 Según oficio IMP-630-2024, el señor Ulises González Jiménez, Intendente Municipal, señala que, actualmente “...se cuenta con la apertura del módulo de ingresos mediante el cual se reciben todos los pagos que percibe este Concejo por concepto de impuestos y servicios”. // “En la parte de egresos, se encuentran activos los módulos de Presupuesto, Contabilidad, Tesorería y Proveeduría, se indicó por parte del IFAM, que los módulos se liberan en orden, por atraso en el manejo de la información por parte de proveeduría, no se han podido liberar los módulos de Activos, Inventarios, Recursos Humanos y Planillas”.

3.7 Con oficio CMDP-AT-073-2024, la señora Glenda Vega Prendas, Administradora Tributaria a.i., enlace entre el IFAM y el CMDP, indica, entre otras cosas que en octubre del 2023 se da apertura al módulo de egresos en los departamentos de Contabilidad y Presupuesto, que el día 29 de febrero del 2024 se lleva a cabo una capacitación con los funcionarios de Proveeduría, Tesorería, Recursos Humanos, con presencia del señor Intendente y que esos módulos darán apertura a partir del 01 de marzo del 2024; asimismo, que en mayo 2024 se da la apertura al módulo de tesorería, permitiendo que los asientos de los ingresos y egresos lleguen a contabilidad y presupuesto de manera digital.

3.8 No obstante, a pesar de que el sistema INFINITO inició operaciones en el CMDP desde junio de 2023, a la fecha solamente se cuenta con el módulo de ingresos “completo”, por lo que el 03 de octubre de 2024, mediante transferencia electrónica de fondos, comprobante número 24098352, el CMDP cancela al IFAM, la suma de ₡9.600.000,00 (Nueve millones seiscientos mil colones 00/100), por concepto de pago de las facturas por servicios prestados del sistema INFINITO, correspondiente a los meses de junio de 2023 a setiembre de 2024 y que, según le convenio suscrito entre las partes, corresponde al módulo de Ingresos.

3.9 Para el reconocimiento de los registros contables que deben ser reconocidos cuando ocurren, aplicando la base contable de acumulación o devengo; debe recurrirse a la elaboración de una plantilla en Excel, ya que el sistema INFINITO no contempla dentro de su estructura, herramientas que cumplan con los criterios de presentación, reconocimiento, medición y revelación requeridos en las NICSP.

3.10 El convenio suscrito entre el CMDP y el IFAM, establece una serie de cláusulas que, a criterio de esta Auditoría, no están siendo cumplidas como se requiere; lo que ha ocasionado atrasos en la apertura de módulos; falta de capacitación del personal para el uso de los módulos abiertos, por lo que se utilizan parcialmente; falta de manuales de usuario para el módulo de ingresos que, aparentemente, está totalmente implementado; entre otras variables que tampoco han sido atendidas por el IFAM.

3.11 En cuanto a la infraestructura tecnológica del CMDP, aparentemente no se requería de dicho chequeo, sin embargo, el punto 6.2 del Convenio y el Artículo 10 del Reglamento del sistema INFINITO, mencionan que “...la UTI se encargará de realizar el diagnóstico para establecer los requisitos básicos de infraestructura física y técnica que la municipalidad debe



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA AUDITORÍA INTERNA



Informe de Auditoría relacionado al control interno del sistema informático que se utiliza en la institución, su vinculación y procesamiento de información relevante, CMDP-AI-IF-003-11-2024

cumplir para poder llegar a utilizar el sistema. Los requisitos deberán entregarse a la municipalidad interesada antes de la definición de la estrategia de migración de datos...”

3.12 Al no contarse con el diagnóstico técnico necesario para conocer si la institución cumplía con los requisitos mínimos que permitieran soportar el sistema INFINITO; el CMDP se ha visto afectado a la hora de desarrollar todos los módulos, ya que hay equipos computacionales obsoletos, sin posibilidad de acceso a cámaras o audio, dificultad para conectarse a Internet cuando la pantalla de inicio se llena de errores, programas que no abren, virus, entre otras; por lo que este panorama evidentemente repercute en disponer de un sistema total e integrado, que agregue valor a la gestión institucional.

3.13 El módulo de Egresos se ha ido facilitando de a poco; siendo entonces que áreas clave como la Tesorería Municipal, únicamente registra ingresos y egresos y, la Proveeduría Municipal solamente registra contratos de SICOP.

3.14 No hay integración (vinculación) e interfaces automáticas en el sistema INFINITO; por lo que es necesario desarrollar las mejoras tecnológicas de integración y automatización a las estructuras de control, que administran actualmente los procesos críticos relacionados con las funciones y operaciones internas propias y, lograr así administrar más eficientemente los posibles riesgos asociados; ya que sin una vinculación de los módulos, es prácticamente imposible poder consolidar todos los datos para lograr el objetivo común de la institución.

3.15 El IFAM desconoce para cuándo podría estar implementado en un 100% el sistema INFINITO en el CMDP.

3.16 El CMDP no ha implementado el proceso de valoración de riesgos en lo referente a la continuidad del negocio en caso de que el INFINITO sufra de algún inconveniente que afecte su ejecución y confiabilidad.

3.17 Según se estipula en el convenio suscrito entre el IFAM y el CMDP; el IFAM se compromete a “Atender posibles errores atribuibles al software y que sean reportados por parte de la municipalidad a través de la plataforma de la Mesa de Ayuda...”; sin embargo, en apariencia, tal plataforma no existe como tal y, lo que se acostumbra hacer es enviar mensajes por la red social “whatsApp” o correo electrónico, esperando que algún funcionario del IFAM atienda el caso; para lo cual no se estipula un tiempo estimado de respuesta.

3.18 Pareciera ser que no se ha establecido, de manera formal, un punto de contacto único (conocido como mesa de ayuda) para atender los requerimientos del usuario final y, más bien, se utilizan herramientas informales para la atención de las solicitudes diarias que se reportan.

3.19 No se dispone de un Plan de Contingencia ni con un proceso de transferencia tecnológica para que, en caso de que el proveedor no preste el servicio adecuadamente, la institución pueda dejar de depender de él para todo lo que tiene que ver con la implementación y mantenimiento



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA AUDITORÍA INTERNA



Informe de Auditoría relacionado al control interno del sistema informático que se utiliza en la institución, su vinculación y procesamiento de información relevante, CMDP-AI-IF-003-11-2024

de software.

3.20 Los Manuales de Usuario con que se dispone en este momento, corresponden a algunos módulos de EGRESOS; no así para los de INGRESOS que, aparentemente, está totalmente implementado en la institución.

3.21 Al no contar con los manuales correspondientes de los módulos “implementados”, tanto de INGRESOS como de EGRESOS, se eleva el riesgo de que los usuarios no tengan conocimiento de cómo usar las funcionalidades de los módulos del sistema y, por tanto, realizar acciones indebidas por mal uso.

4. RECOMENDACIONES

AL INTENDENTE MUNICIPAL:

4.1 Analizar las condiciones en que se suscribió el convenio interinstitucional, entre el IFAM y el CMDP, a fin de que se llegue a un acuerdo en los siguientes términos:

Que se establezcan cronogramas para:

- a) Establecer la fecha para que todos los módulos estén operando en el CMDP, tanto los de INGRESOS como los de EGRESOS.
- b) Que se capacite al personal usuario del sistema.
- c) Que se dé seguimiento a la implementación de la Mesa de Ayuda, estableciendo claramente el procedimiento a seguir para el reporte y resolución de incidencias y que, de cada una, quede una bitácora que permita dar seguimiento a las mismas.

4.2 Se ajuste el sistema INFINITO para que el mismo integre dentro de sus funcionalidades, la aplicación del devengo y demás normas internacionales de contabilidad para el sector público, como la NICSP 12 “Inventarios”; 17 “Propiedad, Planta y Equipo”; 19 “Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes”; 31 “Activos Intangibles” y 39 “Beneficios para Empleados”.

4.3 Elaborar, aprobar, divulgar, capacitar e implementar un plan de contingencia que permita responder a situaciones de interrupción, reanudar, recuperar y restaurar el sistema INFINITO y que considere todas las etapas del proceso y las interfaces con el IFAM.

4.4 Definir, documentar e implementar funcionalidades en el Sistema INFINITO, que solventen las limitaciones relacionadas con validaciones de la información, rectificación de errores materiales o de hecho, así como aritméticos, acceso a la información con formato de datos



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA AUDITORÍA INTERNA



Informe de Auditoría relacionado al control interno del sistema informático que se utiliza en la institución, su vinculación y procesamiento de información relevante, CMDP-AI-IF-003-11-2024

abiertos, aplicación de las NICSP en forma automatizada y no manual, manejo de la información confidencial y/o sensible, entre otras.

4.5 Elaborar, aprobar, divulgar, capacitar e implementar un plan de continuidad que permita responder a situaciones de interrupción, reanudar, recuperar y restaurar el Sistema, que considere todas las etapas del proceso de servicios que brinda la institución, en la que se defina el alcance y el plan de recuperación, en caso de presentarse eventos de ciberataque o desastres; así como el análisis de impacto que tales vulnerabilidades podrían ocasionar a la información contenida en el sistema y a la continuidad de negocio..

4.6 Definir, aprobar, divulgar e implementar los controles para salvaguardar la integridad de los datos de los contribuyentes, considerando acciones para garantizar que esos controles sean aplicados de manera uniforme y consistente por todas las unidades que tengan funciones vinculadas a los procesos.

4.7 Definir e implementar medidas específicas para:

- Revisar la asignación de roles y perfiles de acceso a los diferentes módulos, tanto de ingresos como de egresos, de conformidad con la segregación de funciones y el principio del mínimo privilegio; ajustando esos roles o permisos a los privilegios de los usuarios.
- Elaborar, aprobar y divulgar un procedimiento que contemple las acciones, plazos y responsables para:
 - a) Determinar cuáles son las bitácoras y reportes que se requiere visualizar para realizar las funciones de seguimiento y control de las incidencias que se reportan diariamente a la Mesa de Ayuda establecida por el IFAM y que se lleve un control de las mismas.
 - b) Elaborar, formalizar e implementar un procedimiento para la depuración y revisión periódica de la calidad de la información almacenada en el sistema INFINITO, con el fin de asegurar la confiabilidad, integridad, utilidad y oportunidad de ésta, mediante la identificación de errores o desviaciones de los datos ingresados en el sistema y su corrección oportuna; evitando el ingreso de información inconsistente o con errores.
 - c) Elaborar, aprobar e implementar mecanismos para monitorear e identificar posibles riesgos y vulnerabilidades relacionados con la seguridad de la información, que permitan tomar decisiones oportunas para reducir el impacto de estos riesgos en los procesos que ejecuta la institución.



CONCEJO MUNICIPAL DE DISTRITO DE PAQUERA AUDITORÍA INTERNA



Informe de Auditoría relacionado al control interno del sistema informático que se utiliza en la institución, su vinculación y procesamiento de información relevante, CMDP-AI-IF-003-11-2024

d) Realizar un análisis integral de la gestión de riesgos que se ejecutó en el convenio del sistema INFINITO, considerando tanto las debilidades apuntadas en este informe, como las que se determinen en dicho análisis, con la finalidad de que, con base en esos resultados, se establezcan métodos, herramientas y acciones de mitigación efectivas y objetivas, que fortalezcan dicha gestión.

e) Realizar una valoración integral de los riesgos asociados con la infraestructura tecnológica con que cuenta el CMDP en el que reside el Sistema Infinito, con el fin de definir los planes de mitigación correspondientes.

4.8 Para la atención de estas recomendaciones, la Administración deberá elaborar un cronograma de actividades que contemple la forma, el período y el responsable de cada etapa. Este cronograma deberá presentarse a la Auditoría Interna, en un plazo de 10 días hábiles, para su respectivo seguimiento.

AUDITORÍA INTERNA

Original firmado

Gioconda Oviedo Chavarría
AUDITORA INTERNA

ci. Sra. Glenda Vega Prendas, Administradora Tributaria
Expediente estudio
Archivo