



COSTA RICA  
GOBIERNO DEL BICENTENARIO  
2018 - 2022



## **INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AI JPS N° 06-2019**

### **ÁREA DE SISTEMAS**

#### **TEMA:**

**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL DEPARTAMENTO  
DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.**

#### **PREPARADO POR:**

**ING. VIVIANA RIVERA BARRANTES  
PROFESIONAL III**

#### **FECHA:**

**04 DE SETIEMBRE DEL 2019**

#### **DIRIGIDO A:**

**DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

#### **COPIA A:**

**GERENCIA GENERAL**

## ÍNDICE DEL INFORME

<b>ÍNDICE DEL INFORME .....</b>	<b>i</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>i</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Origen del estudio.....	1
1.2. Objetivo general del estudio .....	1
1.2.1. Objetivos específicos del estudio .....	1
1.3. Alcance del estudio.....	1
1.4. Limitaciones.....	1
1.5. Metodología.....	2
1.6. Normativa técnica aplicada al estudio .....	2
1.7. Normativa sobre deberes en el trámite de informes .....	3
<b>2. RESULTADOS DEL ESTUDIO.....</b>	<b>5</b>
2.1 Antecedentes.....	5
2.2 Revisión de los servicios prestados.....	5
2.3 Seguimiento de las actividades realizadas por medio de la contratación ...	7
2.4 Revisión de minutas de reunión y sesiones de trabajo.....	8
2.5 Trazabilidad de las mesas de servicio .....	9
<b>3. CONCLUSIONES.....</b>	<b>10</b>
<b>4. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>11</b>
<b>5. OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN .....</b>	<b>12</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

### INFORME AI JPS N° 06-2019 INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.

Como parte del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna aprobado por la Junta Directiva para el año 2019 esta Auditoría procedió a realizar un estudio referente a los servicios prestados por la empresa IPL Sistemas S.A., dado que el Departamento de Tecnología de la Información de la Junta de Protección Social tiene como limitante no poder prestar los servicios de soporte técnico por su escases de recurso humano, por lo que promueve la Licitación Abreviada N° 2016LA-000020-PROV *“Mantenimiento Preventivo y Correctivo del equipo de cómputo de la Junta de Protección Social”*.

A raíz del acto anterior, esta Auditoría procede a evaluar y dar seguimiento a los servicios prestados por esa empresa mediante la atención de las solicitudes de servicios para mantenimiento de los equipos de cómputos institucionales, los cuales son valorados y aprobados por el Departamento de Tecnología de la Información.

Este seguimiento se dio para el 2018, del cual se encontraron las siguientes debilidades:

- Se realizaron sesiones de trabajo y reuniones, entre la empresa adjudicada y el funcionario de Tecnología de la Información encargado de este personal, no obstante, los acuerdos o temas tratados no lo están registrando dentro del expediente de la contratación.
- Se visualizó que las mesas de servicio en su totalidad no están siendo utilizadas para el ingreso los servicios brindados por los funcionarios de IPL, por lo que no se puede conocer las horas por cada actividad, en su lugar utilizan los formularios *“Reporte Técnico, Mantenimiento Correctivo y Preventivo”*, sin embargo, no todos se encuentran completos.
- Mediante entrevistas realizadas a los diferentes colaboradores de la empresa IPL que se encuentran en las instalaciones de la Junta de Protección Social, se visualiza que las asignaciones de labores son realizadas mediante un grupo de Whatsapp, medio que no está estipulado en el cartel, y por el cual se debe de llegar a un acuerdo con el proveedor para el uso del mismo.



COSTA RICA  
GOBIERNO DEL BICENTENARIO  
2018 - 2022



## Informe Auditoría Interna AI JPS N° 06-2019

---

Las actividades que realizan cada uno de los funcionarios contratados no están debidamente registrados en la mesa de servicio, único medio autorizado para el registro de las solicitudes de soporte.

Es importante señalar que, se emiten recomendaciones dirigidas a la Administración Activa con el fin de fortalecer el control interno y el resguardo de los recursos públicos de la Junta de Protección Social.

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Origen del estudio**

En cumplimiento con el Plan Anual de Trabajo del Área de Sistemas de la Auditoría Interna para el año 2019, se llevó a cabo un estudio sobre los servicios prestados por el Departamento de Tecnologías de Información, desarrollado por la empresa IPL Sistemas S.A. por un monto total de ₡ 27.473.815,80 adquirida mediante la Licitación Abreviada N° 2016LA-000020-PROV “*Mantenimiento Preventivo y Correctivo del equipo de cómputo de la Junta de Protección Social*”.

### **1.2. Objetivo general del estudio**

Verificar los servicios prestados por el Departamento de Tecnologías de Información, mediante la atención de las solicitudes de servicios para mantenimiento de los equipos de cómputos institucionales, realizados por la empresa contratada para ese fin.

#### **1.2.1. Objetivos específicos del estudio**

- a) Identificar los servicios cubiertos por la contratación.
- b) Verificar el cumplimiento del objeto contractual.
- c) Verificar los controles establecidos por el Departamento de Tecnologías de la Información, para verificar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA).

### **1.3. Alcance del estudio**

Los servicios prestados por la empresa contratada para el periodo 2018.

### **1.4. Limitaciones**

El Departamento de Tecnología de la Información no suministró las bitácoras, e informes mensuales de mantenimiento de equipo, puesto que es un insumo para la validación de los mismo, y de seguimiento de las actividades.

El estudio no procede a la etapa de examen puesto que se determinó que no es viable continuar por cuanto a la disponibilidad de la evidencia, en virtud que en la etapa de planificación se evidenció las faltas de controles.

## **1.5. Metodología**

- 1) Como parte de la metodología que se empleó, se recopilaron los siguientes documentos en la etapa de planificación:
  - a. Expediente de la Licitación Abreviada N° 2016LA-000020-PROV.
  - b. Revisión del cartel de Licitación Abreviada N° 2016LA-000020-PROV.
  - c. Entrevista a los funcionarios de IPL que se encuentran en la Junta de Protección Social.
  - d. Entrevista al encargado de coordinar con los funcionarios de IPL ubicados en la Junta de Protección Social.
  - e. Solicitud de información mediante oficio JPS-AI-286-2019.
  - f. Revisión de los procedimientos y políticas relacionadas con las mesas de servicio
- 2) Las actividades fueron realizadas de acuerdo con la normativa aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna.

## **1.6. Normativa técnica aplicada al estudio**

Para el presente estudio se consideró la siguiente normativa:

- a. Ley General de Control Interno N° 8292 en cuanto a sus artículos:
  - N° 8 *“Concepto del sistema de control interno”*
  - N° 13 *“Ambiente de control”*
  - N° 15 *“Actividades de control”*
  - N° 39 *“Causales de responsabilidad administrativa”*
- b. Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) Publicado en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero del 2009, respecto a:
  - Norma 1.1 *“Sistema de control interno (SCI)”*



- Norma 1.4 *“Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI”*.
  - Norma 1.5 *“Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI”*.
  - Norma 4.4 *“Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información”*.
  - Norma 4.4.1 *“Documentación y registro de la gestión institucional”*.
  - Norma 4.5.1 *“Supervisión constante”*.
  - Norma 5.1 *“Sistemas de información”*.
- c. Normas Técnicas para la Gestión y el Control de Tecnología de la Información (N-2-2007-CO-DFOE).

### 1.7. Normativa sobre deberes en el trámite de informes

De conformidad con lo que establece la Contraloría General de la República, se transcriben los artículos N°s 36, N° 37, N° 38 y N° 39 de la Ley General de Control Interno N° 8292, publicada en La Gaceta N° 169 de 4 de setiembre del 2002:

**“Artículo 36°.** -*Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:*

a) *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.*

b) *Con vista en lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio,*

*ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.*

*c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.*

**Artículo 37°.** *-Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.*

**Artículo 38°.** *-Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendaciones por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.*

*La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.*

**Artículo 39°.** *-Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios”.*



## 2. RESULTADOS DEL ESTUDIO

### 2.1 Antecedentes

El Departamento de Tecnología de la Información promovió la Licitación Abreviada N° 2016LA-000020-PROV “*Mantenimiento Preventivo y Correctivo del equipo de cómputo de la Junta de Protección Social*”, misma que se adjudicó a la empresa IPL Sistemas S.A. el 10 de marzo del 2017 por un monto total de ₡ 27.473.815,80.

Para la presente Licitación Abreviada se generaron las siguientes Órdenes de Compra:

N° Orden Compra	Fecha	Monto
21788	16-05-2018	₡ 6.087.947,76
21763	16-05-2018	₡ 3.590.328,24
21766	16-05-2018	₡ 8.637.601,20

La contratación citada tenía como objetivo:

*“Contratar una empresa que brinde mantenimiento preventivo y correctivo (no incluye repuestos) al equipo de cómputo de la Junta de Protección Social. El mantenimiento se extiende a hardware, sistema operativo, aplicaciones comerciales, antivirus, conectividad en red, fallas en los cables de conexión a red y la completitud de aspectos que puedan representar fallas en los equipos de la Junta de Protección Social, tanto en lo que se refiere a hardware, software y conectividad de red.”*

### 2.2 Revisión de los servicios prestados

En el cartel de la contratación Licitación Abreviada N° 2016LA-000020-PROV y en documento STI-MPCEUF-01, se establecen los siguientes tiempos de ejecución para las siguientes actividades:



<b>Requerimiento</b>	<b>Tiempo Promedio (Licitación)</b>	<b>STI-MPCEUF-01</b>
<i>“a. Instalación de PC’s, Instalación / configuración de sistema operativo e Instalación de programas comerciales”</i>	2 horas	4 horas
<i>“b. Instalación de aplicativos de la Junta”</i>	1 hora	1 hora
<i>“c. Instalación de impresoras y escáner”</i>	30 minutos	1 hora
<i>“d. Instalación de dispositivos móviles adicionales”</i>	2 horas	1 hora
<i>“e. Configuración de perfil de usuario”</i>	30 minutos	1 hora
<i>“f. Respaldo de datos de usuario y correo”</i>	2 horas	2 horas
<i>g. Atención e incidentes (problemas de hardware o software)</i>	1 hora	1 hora
<i>h. Resolución de problemas o mantenimiento correctivos sistema de control y monitoreo de impresión centralizada</i>	1 hora	-

Mediante una entrevista a los funcionarios de la empresa contratada (IPL), los mismo coinciden en que los tiempos estipulados en el cartel son aproximados a las labores que realizan, sin embargo, hay situaciones excepcionales, en los cuales puede aumentar el tiempo.

El expediente entregado el 21 de mayo del 2019 por el Departamento de Tecnología de la Información, que contiene los formularios *“Reporte Técnico, Mantenimiento Correctivo y Preventivo”* para el periodo 2018 y el documento en Excel denominado *“Solicitudes - Soporte”* entregado el 17 de junio, el cual incluye las labores realizadas por los funcionarios de IPL, se observó que:

- Los tiempos definidos mediante contrato y los tiempos brindados a través del documento STI-MPCEUF-01 *“Acuerdo de Nivel de Servicio Mesa de ayuda y Soporte Técnico”*, son diferentes, no existe una concordancia entre las horas.
- La revisión de las boletas de servicio generadas por la empresa contratada, no se está realizando.
- Las solicitudes de servicio registradas en el sistema no coinciden con los registros físicos que posee la empresa adjudicada.

- La información proporcionada en la mesa de servicio no permite tener el control total de las actividades, puesto no hay un registro de las horas destinadas a la consecución de la actividad, existe una fecha y hora de registro y atención, pero no un tiempo definido en la actividad.

El cartel de la Licitación Abreviada N° 2016LA-000020-PROV, en el apartado “XXIII. ESPECIFICACIONES TECNICAS”, cita:

*[...]  
5. La empresa contratada deberá proceder a atender cada uno de los requerimientos indicados, considerando como parámetro los tiempos definidos en la siguiente tabla, dicho tiempo empezará a regir al momento de la asignación del requerimiento por parte del encargado del Área de Producción de TI, para los recursos solicitados en este Cartel [...]*

Las situaciones determinadas evidencian que los servicios prestados por la empresa IPL para el mantenimiento preventivo y correctivos de los equipos de la Institución, no se encuentran debidamente registrados, tanto física o digitalmente.

Por lo cual se evidencia un incumplimiento de las políticas y procedimientos definidos por el Departamento de Tecnologías de la Información, en cuanto a registro y control de las actividades que realizan los funcionarios contratados para este fin.

### **2.3 Seguimiento de las actividades realizadas por medio de la contratación**

Con el fin de conocer si la información incluida en las mesas de servicio o boletas relacionadas con los funcionarios de IPL, está correcta y completa, se entrevistó el día 14 de junio al señor Álvaro Collado Jiménez, quien contestó:

*“Este control de seguimiento no se realiza.”*

El cartel 2016LA-000020-PROV “*Mantenimiento Preventivo y Correctivo del equipo de cómputo de la Junta de Protección Social*” en el apartado “XXIII. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS”, cita:

*“17. La Junta de Protección Social se compromete a lo siguiente:  
[...]  
b. El encargado de TI será el responsable y encargado de coordinar y supervisar la ejecución asignadas al personal del contratista destacado*

*en la Junta de Protección Social como cumplimiento según lo estipulado en este cartel.  
[...]*

Lo anterior, eventualmente surgiría por la falta de controles, y seguimiento de las labores realizadas por los funcionarios de la empresa adjudicada, así como el registro incompleto de las solicitudes realizadas a nivel institucional, dejando en evidencia que no se está incluyendo toda la información en el sistema.

Ante la ausencia de este tipo de control y seguimiento de las actividades, no permite a la institución tener el panorama completo de las fallas presentadas en los equipos de cómputo institucional, como las fallas más recurrentes, los equipos que presenta más problemas, cuál es el departamento con más incidentes, que tipo de incidentes son los más comunes, la cantidad de horas para cada tipo de incidentes, total de incidentes atendidos, etc, además, no se está llevando un adecuado control del contrato, por lo que ante un reclamo o incumplimiento, no se tendría las herramientas necesarias que permite evidenciar los mismos.

#### **2.4 Revisión de minutas de reunión y sesiones de trabajo.**

Las sesiones de trabajo se realizan periódicamente, sin embargo, no se mantienen registros de las mismas, así consta el señor Álvaro Collado funcionario del Departamento de Tecnología de la Información, en una entrevista realizado el 10 de julio el, indicó:

*“... se realizaron sesiones de trabajo conforme a la dinámica de la ejecución del objeto contractual de la contratación que nos ocupa, no obstante, no se realizaron minutas para dichas reuniones.”*

Lo anterior, evidencia que no existe minutas de reunión, donde quede plasmados los acuerdos a los que llegan, y los puntos más importantes de la revisión de servicios brindados.

El apartado XXIII.ESPECIFICACIONES TÉCNICAS del cartel N° 2016LA-000020-PROV sobre *“Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo de Cómputo de la Junta de Protección Social”*, reza:

*“38. El encargado de TI y el contratista mantendrán reuniones periódicas en las cuales se revisará la operación del servicio, la atención de los requerimientos y el lapso óptimo para dicha atención.”*

Es importante mencionar que, las minutas son el recurso escrito de una reunión o sesión, proporcionan una descripción de la estructura de la reunión, con los planteamientos y las respuestas de cada uno de los asistentes, sirven para guardar en forma escrita la información tratada de manera oral, y mantenerla como un archivo disponible para revisar en cualquier momento y por cualquier razón, ya sea decisiones y/o compromisos tomados para un determinado proyecto, aspecto que por ahora no se conoce, al no mantenerse plasmado en un documento, siendo esto sumamente importante para efectos de aplicar la garantía, por lo que se debe verificar que aspectos están pendientes o no han sido cumplidos, y poder así tener un respaldo, al momento de hacer alguna validación con el proveedor.

## **2.5 Trazabilidad de las mesas de servicio**

Esta Auditoría procedió a realizar una entrevista a los siguientes funcionarios de IPL, así como al respectivo encargado de dicha supervisión:

- Joel Estrada Víquez, funcionario de IPL
- Juan Carlos Sánchez Ávila, funcionario de IPL
- Mario Viales Vargas, funcionario de IPL
- Álvaro Collado Jiménez, Operador de Equipo de Cómputo de la Junta de Protección Social

Ante la pregunta planteada por esta Dependencia “1. *¿Cómo gestionan las mesas de servicio?*” y la pregunta “8. *¿Cuándo reciben una mesa de servicio o instrucción verbal como hacen el proceso de atención al cliente? ¿Qué control llevan (los llevan en mesa de servicio, o le dan la boleta al encargado)?*”, los funcionarios de la empresa contratada, establece el medio de comunicación para la atención de los incidentes es el “*WhatsApp*”<sup>1</sup> por medio de un grupo denominado “*Soporte JPS*”, si bien es cierto, el uso de las nuevas tecnologías para la coordinación de las labores, no inhiben, a que se tenga que llevar un control de las mismas, lo cual está establecido en los procedimientos definidos por el Departamento de Tecnologías de la Información, además, es necesario establecer este medio de coordinación, mediante un acuerdo con el proveedor, ya que es una metodología que no está definida dentro de la contratación.

<sup>1</sup> “[...] aplicación que permite enviar y recibir mensajes instantáneos a través de un teléfono móvil (celular).” Recuperado el 31 de Julio de 2019 de: <https://definicion.de/whatsapp/>

Los funcionarios de la empresa contratada, llevan su propio control de actividades, en la cual registra la actividad o actividades que van a realizar y posterior a la conclusión se le solicita la firma al usuario, sin embargo, no hay registro de las horas destinadas en algunos de los formularios examinados.

El apartado XXIII.ESPECIFICACIONES TÉCNICAS del cartel N° 2016LA-000020-PROV sobre *“Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo de Cómputo de la Junta de Protección Social”*, el Punto N° 37, señala:

*“e. El encargado de TI establecerá los formularios y controles que deberían utilizarse para dar seguimiento al mantenimiento preventivo de cada equipo de cómputo, las cuales se comunicarán a la empresa contratada de previo al inicio de la ejecución del contrato y que la empresa contratista deberá acatar en todo momento. [...]”*

Lo anterior evidencia que el encargado de la administración de la contratación no está llevando un expediente que respalde las labores de los funcionarios de IPL.

Lo citado genera debilitamiento en el control interno dado que no se puede conocer el tiempo de respuesta por cada servicio brindado, siendo que además no se cuenta con una herramienta completa, la cual permita almacenar la información necesaria para la correcta administración de los incidentes.

### **3. CONCLUSIONES**

Durante el desarrollo del presente informe se logró comprobar lo siguiente:

- a) Existe un formulario denominado *“Reporte Técnico, Mantenimiento Correctivo y Preventivo”*, el cual incluye las labores realizadas por los funcionarios IPL, sin embargo, no se completa en su totalidad, por ejemplo, las fechas, o los rangos de horas realizadas por soporte.
- b) De acuerdo con los expedientes entregados tanto por los funcionarios de la empresa IPL como por el coordinador de estos funcionarios, se comprobó que las horas desarrolladas por actividad no son acordes con los tiempos estipulados en la Contratación.
- c) Mediante respuesta brindadas por los funcionarios de la empresa IPL señalaron que los formularios que utilizan fueron entregados por la compañía directa para la cual laboran y no así por la Institución.

- d) Al solicitar los informes mensuales del periodo 2018, y las bitácoras de mantenimiento de equipos, estas no fueron suministradas a la Auditoría.
- e) En cuanto al seguimiento de las labores realizadas por los funcionarios de IPL, se determinó que las mesas de servicio son coordinadas mediante un grupo de Whatsapp y el cual no está debidamente avalado por el contratista.
- f) El medio que utilizan los funcionarios de IPL para registrar las labores diarias son las boletas de servicio, sin embargo, estas no son ingresadas al Sistema, y la información en ellas incluidas no son en su totalidad verificadas por los responsables.
- g) Se comprobó que no existe minutas de reunión, donde quede plasmados los acuerdos o puntos importantes de la revisión de servicios brindados.
- h) Algunas de las solicitudes ingresadas en el sistema, no contienen las horas exactas de la labor realizada por los funcionarios de IPL.

Por lo tanto, no hay una correcta administración por parte del Departamento de Tecnologías de la Información para la contratación N° 2016LA-000020-PROV sobre *“Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo de Cómputo de la Junta de Protección Social”* ni buen en el uso de las herramientas que soporta las labores de mantenimiento de los equipos de cómputo.

#### **4. RECOMENDACIONES**

- 1. Adaptar o rediseñar, la mesa de servicio en la consola de aplicaciones, para poder registrar la información que permita un adecuado control de las actividades de soporte. (Resultados del Informe 2.2)
- 2. Que toda actividad de soporte realizada ya sea por personal contratado o interno debe quedar debidamente registra en la mesa de servicio. (Resultados del Informe 2.3)
- 3. Mantener documentado y dentro del expediente, las reuniones o acuerdos tomados en sesiones trabajo. (Resultados del Informe 2.4)
- 4. Realizar un acuerdo con el proveedor para definir el WhatsApp como medio de coordinación para las actividades y mantenerlo dentro del expediente de la contratación. (Resultados del Informe 2.5)

5. Que se le dé seguimiento al soporte brindado a los usuarios, y definir los formularios para el registro de la actividad. (Resultados del Informe 2.5).

## 5. OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

El día cuatro de setiembre de 2019, en la oficina de la Gerencia General, se llevó a cabo la comunicación verbal de resultados del Informe AI JPS N° 06-2019 denominado “Evaluación de los servicios prestados por el Departamento de Tecnologías de Información” en presencia de la señora: Marilyn Solano Chinchilla, en su calidad de Gerente de General, el señor Ronald Ortiz Méndez, jefe del Departamento de Tecnología de la Información y los funcionarios de la Auditoría Interna, Viviana Rivera Barrantes y Wen Zhen Wu.

Una vez concluida la lectura del informe, se realizaron las siguientes observaciones sobre los resultados del informe:

- Se hará la evaluación de poder implementar las recomendaciones a la mayor brevedad posible.

VIVIANA RIVERA  
BARRANTES  
(FIRMA)




Firmado digitalmente por  
VIVIANA RIVERA BARRANTES  
(FIRMA)  
Fecha: 2019.09.06 08:05:04 -06'00'

---

Realizado por:  
Viviana Rivera Barrantes  
**Profesional III**

WEN JIE ZHEN  
WU (FIRMA)



Firmado digitalmente por  
WEN JIE ZHEN WU (FIRMA)  
Fecha: 2019.09.06 08:11:39  
-06'00'

---

Revisado por:  
Wen Zhen Wu  
**Encargado de Área**

RODRIGO CARVAJAL  
MORA (FIRMA)



Firmado digitalmente por  
RODRIGO CARVAJAL MORA  
(FIRMA)  
Fecha: 2019.09.06 09:04:38 -06'00'

---

Aprobado por:  
Rodrigo Carvajal Mora  
**Subauditor Interno**



## Hazel Valverde Gonzalez

---

**De:** Hazel Valverde Gonzalez <hvalverdeg@jps.go.cr>  
**Enviado el:** lunes, 9 de septiembre de 2019 10:45  
**Para:** 'ticorrespondencia@jps.go.cr'  
**CC:** 'ggcorrespondencia@jps.go.cr'  
**Asunto:** JPS-AI-532-2019 (Informe AI JPS 06-2019)  
**Datos adjuntos:** JPS-AI-532-2019.pdf; Informe AI JPS 06-2019.pdf

09 de setiembre de 2019

Señor  
Ronald Ortíz Méndez, Jefe  
**Departamento de Tecnologías de la Información**

Estimado señor:

Adjunto se remite nota JPS-AI-532-2019, así como el Informe AI JPS -06-2019.

**Favor confirmar recibido**

Gracias

