



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AI JPS N° 13-2019

ÁREA: SISTEMAS

TEMA:

**INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS
CONTRATOS DE MANTENIMIENTO
DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS INSTITUCIONALES.**

PREPARADO POR:

**ING. VIVIANA RIVERA BARRANTES
PROFESIONAL III**

FECHA:

16 DE DICIEMBRE DEL 2019

DIRIGIDO A:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

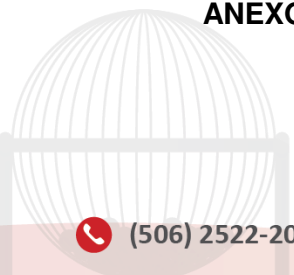
COPIA:

GERENCIA GENERAL



ÍNDICE DEL INFORME

ÍNDICE DEL INFORME	1
RESUMEN EJECUTIVO	i
1. INTRODUCCIÓN	1
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 del estudio.....	2
1.5. Metodología	2
1.6. Normativa técnica aplicada al estudio	3
1.7. Siglas utilizadas en el informe.....	4
2. RESULTADOS DEL ESTUDIO	4
2.1 Antecedentes de la contratación 2016LA-000008-PROV	4
2.2 Cumplimiento de la Licitación Abreviada	6
2.2.1. Apartado 6, del Capítulo XXIII a cerca de “Especificaciones Técnicas” del cartel 2016LA-000008-PROV.	6
2.2.2. Apartado 8, del Capítulo XXIII a cerca de “Especificaciones Técnicas” del cartel 2016LA-000008-PROV.	8
2.2.3. Apartado 18 y 19, del Capítulo XXIII a cerca de “Especificaciones Técnicas” del cartel 2016LA-000008-PROV.	9
2.2.4. Apartado 28 del Capítulo XXIII a cerca de “Especificaciones Técnicas” del cartel 2016LA-000008-PROV.	10
2.3 Revisión previa a los pagos por girar hacia la empresa contratada	12
3. CONCLUSIONES	15
4. RECOMENDACIONES	16
ANEXOS	18



RESUMEN EJECUTIVO

Informe de Auditoría AI JPS N° 13-2019

“Informe sobre el cumplimiento de los contratos de mantenimiento de los sistemas informáticos institucionales”

Como parte del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna aprobado por la Junta Directiva para el año 2019, se elaboró un estudio sobre el cumplimiento de los contratos de mantenimiento de los sistemas informáticos institucionales, adquiridos en la Junta de Protección Social mediante la Licitación Abreviada N° 2016LA-000008-PROV *“Contratación de Servicios de mantenimiento de los sistemas integrados del sistema administración financiera de contabilidad, presupuesto, recursos materiales, talento humano y otros”*.

La contratación fue promovida por el Departamento de Tecnologías de la Información, y adjudicada a la empresa Servicios Computacionales Nova Comp S.A., por un monto total estimado en \$51,084.00, el cual inicia con la orden de compra número 20851 del 5 de diciembre del 2016.

En la verificación efectuada para el presente estudio se comprobó:

- a. La empresa Nova Comp no presenta mensualmente informes en el cual se describan las labores realizadas por dicha empresa.
- b. El documento de estándares, para el desarrollo de sistemas es diferente al entregado por el consultor de Nova Comp y al proporcionado por el Departamento de TI a esta auditoría.
- c. Funcionarios de la empresa Nova Comp no se encuentran incorporados en el Colegio de Profesionales en Informática y Computación.
- d. No se verifican las labores efectuadas por parte de los responsables del Departamento de Tecnología de la Información para realizar los pagos, en su lugar lo que se hace es pagar contra las marcas de entrada y salida.
- e. Las mesas de ayuda Institucionales no permiten realizar trazabilidad de los tiempos reales por cada servicio efectuado de los funcionarios tanto internos como externos, principalmente cuando son reasignadas las solicitudes.

Las recomendaciones están dirigidas con el fin de mejorar el control interno institucional.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Origen del estudio

En cumplimiento con el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2019, se llevó a cabo un estudio sobre el cumplimiento de los contratos de mantenimiento de los sistemas informáticos institucionales, desarrollado por la empresa Servicios Computacionales Nova Comp S.A., por un monto anual estimado en \$51,084.00 adquirida mediante la Licitación Abreviada N° 2016LA-000008-PROV “*Contratación de Servicios de mantenimiento de los sistemas integrados del sistema administración financiera de contabilidad, presupuesto, recursos materiales, talento humano y otros*”.

1.2. Objetivo general del estudio

Verificar el cumplimiento de los requerimientos incorporados en los contratos de mantenimiento a los sistemas institucionales por parte del Departamento de Tecnologías de la Información.

1.2.1. Objetivos específicos del estudio

- a) Identificar los diferentes tipos de servicios contratados a la empresa, para la realización de los mantenimientos de los sistemas informáticos.
- b) Evaluar la calidad de servicio prestado por la empresa contratada.
- c) Verificar los controles implementados por el Departamento de Tecnologías de la Información para garantizar la correcta ejecución del objeto contractual.

1.3. Alcance del estudio

Se revisó los servicios prestados por la empresa contratada para los mantenimientos de los sistemas de Recursos Humanos, Contabilidad y Presupuesto. Abarcó el periodo desde enero 2019 hasta agosto del 2019.

1.4. Limitaciones del estudio

El Departamento de Tecnología de la Información, no proporcionó la siguiente información:

- a. Valoración de riesgos referentes a la contratación de servicios de terceros.
- b. Cronograma de actividades por desarrollar de la empresa contratada, según apartado 8 del cartel N° 2016LA-000008-PROV, no fue suministrado por el Departamento de Tecnología de la Información.
- c. Expediente en formato digital administrado por el Departamento de Tecnologías de Información con la información referente a la presente contratación (las mesas de servicios no forman parte del expediente, pese a que así fue indicado a través del oficio JPS-GG-TI-0369-2019 del 03 de junio del 2019).
- d. Acuerdos de servicio utilizados para los tiempos establecidos para la resolución de las mesas de ayuda por parte de terceros.

Por lo cual los aspectos relacionados, no se pudieron analizar en este estudio.

1.5. Metodología

Para la realización de este estudio se consultó:

- a. Expediente de la Licitación Abreviada N° 2016LA-000008-PROV.
- b. Revisión del cartel de Licitación Abreviada N° 2016LA-000008-PROV.
- c. Revisión de documentación aportada por el Departamento de Tecnologías de la Información mediante nota JPS-GG-TI-0369-2019 del 03 de octubre del 2019, y mediante correos electrónicos.
- d. Se efectuaron las siguientes entrevistas con personal que estuvo involucrado en el desarrollo de la Licitación Abreviada:

Fecha	Entrevistado	Dependencia
11-11-2019	Ronald Gutiérrez Chacón	Tecnologías de la Información (Profesional II)
12-11-2019	Jorge López Espino	Nova Comp (Consultor)

- e. 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, inciso o”*
- 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. Siglas utilizadas en el informe

La descripción de siglas utilizadas en este documento, se detallan a continuación:

Sigla	Significado
CPIC	Colegio de Profesionales en Informática y Computación
JPS	Junta de Protección Social
NTGCTI	Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información
SLA	Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement, SLA ¹)
TI	Tecnología de la Información

2. RESULTADOS DEL ESTUDIO

2.1 Antecedentes de la contratación 2016LA-000008-PROV

Según Acta “*Aprobación del Cartel*” se contaba con $\$23.357.620,83$ de la partida presupuestaria 1.04.05 “*Servicios de Desarrollo de Sistemas Informáticos*”, para iniciar el proceso de la Licitación Abreviada N° 2016LA-000008-PROV denominada “*Contratación de Servicios de mantenimiento de los sistemas integrados del sistema administración financiera de contabilidad, presupuesto, recursos materiales, talento humano y otros*” del 27 de julio del 2016.

La contratación citada tenía como objetivo:

“Garantizar la respuesta oportuna a los requerimientos que puedan presentar los usuarios de los Departamentos de Contabilidad, Recursos

¹ Contrato que describe el nivel de servicio que un cliente espera de su proveedor. Obtenido de <https://www.servicetonic.com/es/service-desk/que-es-un-sla/> el 04-12-2019.

Materiales y Desarrollo del Talento Humano y otros usuarios con respecto a los SISTEMAS DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO, RECURSOS MATERIALES, CONTABLE PRESUPUESTARIO Y OTROS y todos sus módulos incluido el de Seguridad, así como cualquier labor relacionada con el uso de las herramientas Visual Studio .NET y base de datos Sybase relacionadas con cualquier otro sistema de información institucional. Para cumplir con lo anterior, el oferente debe realizar mantenimiento, mejoras y/o desarrollo de nuevas aplicaciones, conforme a las necesidades de la institución.”

La ejecución del contrato “*Servicio de Mantenimiento de los Sistemas Integrados del Sistema de Administración Financiera de Contabilidad, Presupuesto, Recursos Materiales, Talento Humano y Otros*”, establece que:

1. El Contrato se firmó entre los señores Julio Canales Guillén como representante de la Institución y la señora Clara Sanabria Rojas como representante de la empresa Servicios Computacionales Nova Comp S.A.
2. Ambos representantes convinieron el precio adjudicado por hora en \$19,35, además, el contrato no puede exceder por mes el monto \$4.257,00 y su costo anual no puede exceder los \$51.084,00.
3. El Departamento de Tecnología de la Información es el encargado de velar por el cumplimiento del servicio en cuanto a calidad y funcionamiento.

En cuanto a las responsabilidades, se tiene que:

1. La Licitación Abreviada antes citada, en el apartado N° 9 del Capítulo XXIII sobre Especificaciones Técnicas, indica: “*El Departamento de Tecnologías de Información será el responsable de controlar que el contratista cumpla con todas las obligaciones de la presente contratación*”.
2. A través del oficio JPS-GG-TI-0369-2019 se mencionó como responsable de administrar y supervisar el correcto desarrollo del objeto contractual al señor Ronald Gutiérrez Chacón.

2.2 Cumplimiento de la Licitación Abreviada

Con el fin de verificar la información extraída de las especificaciones técnicas del cartel N° 2016LA-000008-PROV, en relación con la documentación entregada por parte de los funcionarios Ronald Gutiérrez Chacón y Ronald Ortiz Méndez, ambos del Departamento de Tecnología de la Información, se detectó las siguientes debilidades en dicha contratación:

2.2.1. Apartado 6, del Capítulo XXIII a cerca de “Especificaciones Técnicas” del cartel 2016LA-000008-PROV.

El apartado 6 correspondiente a las especificaciones técnicas indica:

“El adjudicatario debe presentar al Departamento de Tecnología de Información un informe mensual describiendo las labores realizadas, tiempos de ejecución, posibles causas de la eventualidad, nombre del funcionario solicitante, el mismo debe ser remitido vía correo electrónico al encargado de Gestión y Desarrollo de Sistemas. [...]”

Esta Auditoría a través del oficio JPS-AI-497-2019, solicitó el Informe de labores realizado por los funcionarios de la empresa contratada; el señor Ortiz Méndez, Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información, respondió mediante el oficio JPS-GG-TI-0369-2019, lo siguiente: *“Se adjunta en los entregables la carpeta “BITACORAS” y “Para Pago””*.

Al verificar los archivos, suministrados por el Departamento de Tecnologías de la Información, correspondientes a las labores realizadas por los funcionarios designados por la empresa adjudicataria de la contratación, se observa que el mismo no describe las labores efectuadas, únicamente se anota el número de mesa de servicio, sin conocerse el detalle de lo ejecutado, ni tampoco las posibles causas ante una eventualidad presentada, tal y como lo indica el cartel.



Figura N°1: Informe diario de labores de Nova Comp, funcionario Jorge López al 20190624

Informe Diario de Labores										
		Recurso	Jorge Lopez Espino							
		Puesto	Consultor							
		Cliente	JPS							
Recurso	Fecha	Cliente	Proyecto / Requerimiento	Pais	Actividad	Descripción	Hora Inicio	Hora Fin	Tiempo	
Jorge Lopez Espino	17-Jun-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 771-2019	07:00	12:00	5:00:00	
Jorge Lopez Espino	17-Jun-19	JPS	Administrativo Nova	Costa Rica	Almuerzo	Almuerzo	12:00	12:30	0:30:00	
Jorge Lopez Espino	17-Jun-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 771-2019	12:30	16:00	3:30:00	
Jorge Lopez Espino	18-Jun-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 973-2019	07:00	12:00	5:00:00	
Jorge Lopez Espino	18-Jun-19	JPS	Administrativo Nova	Costa Rica	Almuerzo	Almuerzo	12:00	12:30	0:30:00	
Jorge Lopez Espino	18-Jun-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 973-2019	12:30	16:00	3:30:00	
Jorge Lopez Espino	19-Jun-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 1110-2019	07:00	12:00	5:00:00	
Jorge Lopez Espino	19-Jun-19	JPS	Administrativo Nova	Costa Rica	Almuerzo	Almuerzo	12:00	12:30	0:30:00	
Jorge Lopez Espino	19-Jun-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 1110-2019	12:30	16:00	3:30:00	
Jorge Lopez Espino	20-Jun-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 1110-2019	07:00	12:00	5:00:00	
Jorge Lopez Espino	20-Jun-19	JPS	Administrativo Nova	Costa Rica	Almuerzo	Almuerzo	12:00	12:30	0:30:00	

F.I.: Archivo “Bitácora 20190624 Jorge Lopez.xlsx”,
extraído del CD adjunto al oficio JPS-GG-TI-0369-2019

Dicho control de tiempo es utilizado por el Departamento de Tecnologías de la Información, para llevar el control de las horas laboradas y para la realización del pago, sin embargo, no se visualiza ninguna observación o revisión de las labores, por parte del encargado del contrato.

Según las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, en relación con la 4.6 acerca de Administración de servicios prestados por terceros, menciona:

“a. Establecer los roles y responsabilidades de terceros que le brinden servicios de TI.”

De lo antes comentado se desprende que, la empresa Nova Comp no presenta mensualmente los informes en el cual se describan las labores realizadas, así como las causas ante ciertas situaciones, en su lugar lo que hace es únicamente mostrar el número de mesa de servicio, provocando la entrega de un documento que no contiene el formato de un informe y un eventual incumplimiento del cartel.

2.2.2. Apartado 8, del Capítulo XXIII a cerca de “Especificaciones Técnicas” del cartel 2016LA-000008-PROV.

El apartado 8 correspondiente a las especificaciones técnicas, se señala:

“El adjudicatario debe presentar un cronograma de las actividades por desarrollar al Departamento Tecnologías de Información, tiempo que no aplica a las horas de mantenimiento del contrato. [...]”

Mediante oficio JPS-GG-TI-0369-2019 sobre el “3. Cronograma actualizado de actividades por desarrollar de la empresa Novacomp [...]”, el señor Ortiz Méndez, indicó:

“El maximizar el empeño en el día a día ha impedido coordinar con un cronograma de las actividades previas y se ha transformado en la misma bitácora del día a día denotada en el punto 1 ya que la cantidad de solicitudes que están pendientes en Tecnologías de Información ha venido a enrolar la función orientada a atender la mayor cantidad de solicitudes posibles.”

La norma 4.5.1 relacionada con la “Supervisión constante” de las Normas de Control Interno para el Sector Público, transcribe a continuación:

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

El cronograma de las actividades por desarrollar, no fue solicitado en apariencia a la empresa Nova Comp S.A, pese a que así lo indica el cartel, dejando en evidencia una falta al deber de cuidado en cuanto a supervisión se refiere.

Asimismo, no se encontró dentro del expediente de la ejecución de la licitación, modificación alguna a este apartado del cartel o un acuerdo entre las partes, que permita a la empresa excluir el cronograma de actividades, por lo cual se estaría incumpliendo el apartado citado.

2.2.3. Apartado 18 y 19, del Capítulo XXIII a cerca de “Especificaciones Técnicas” del cartel 2016LA-000008-PROV.

El apartado 18 y 19 originario de las especificaciones técnicas, alude:

“18. La ejecución del objeto contractual de esta contratación se regirá por las metodologías de proyectos y de desarrollo de sistemas de la Junta de Protección en todos sus alcances y las directrices que emanen del Departamento de Tecnologías de Información, las cuales deben ser acatadas de forma inmediata.

19. Para cada mantenimiento que realice el contratista por la ejecución del objeto de esta contratación, debe generar la respectiva documentación técnica y de usuario que le sea solicitada por parte del Departamento Tecnologías de Información de la Junta de acuerdo a los estándares de desarrollo de sistemas definidos para estos propósitos y que se encuentran disponibles en la página web de la Junta en la dirección www.jps.go.cr”

La empresa adjudicada, presenta como estándar para el desarrollo de los sistemas el documento “*Procedimiento TI-PRO-JC-199-2016 Estándar de Nomenclatura de Software*”, el cual es diferente al que se encuentra en la página Web Institucional.

En cuanto a la pregunta número 6 “*¿Conoce la metodología para el desarrollo de sistemas institucional?*” de la entrevista realizada al señor Jorge López Espino consultor de la empresa Nova Comp, señaló que:

“[...] nos pasaron un estándar de como se debía programar, nos entregaron el, con este documento me guió es el único que se me entregó.”

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, en su “*Capítulo II Planificación y organización*”, inciso “*2.2 Modelo de arquitectura de información*”, establece:

“La organización debe optimizar la integración, uso y estandarización de sus sistemas de información de manera que se identifique, capture y comunique, en forma completa, exacta y oportuna, sólo la información que sus procesos requieren.”

En razón de lo anterior, se comprueba que el documento suministrado al consultor de la empresa Nova Comp S.A. es diferente al entregado por el Departamento de TI a esta Auditoría a través del oficio JPS-GG-TI-0369-2019, dejando entrever que el documento *“metodologiadedesarrollodesistemas_0.pdf”*, no es de conocimiento del señor López Espino, funcionario actual de esa empresa.

Dicha situación podría provocar que las personas de la empresa adjudicada no estén utilizando el documento correcto, lo cual podría afectar manera negativa, la estructura de estándares de desarrollo ya establecida por el Departamento de TI.

2.2.4. Apartado 28 del Capítulo XXIII a cerca de “Especificaciones Técnicas” del cartel 2016LA-000008-PROV.

El apartado 28 procedente de las especificaciones técnicas, cita:

“El recurso humano informático, deberá estar incorporado al Colegio Profesional respectivo.”

El Departamento de Tecnologías de la Información, proporcionó la lista de los funcionarios, que brindaron los servicios por parte de la empresa Nova Comp S.A., para el periodo de enero 2019 a agosto 2019, los cuales son:

1. Jairo Garita Rojas
2. Roberth Parra Alpízar
3. Jorge López Espino.

Dentro de la documentación suministrada por ese Departamento, no se visualiza la certificación de incorporación al colegio profesional respectivo, por lo que el 14 de octubre de 2019, se realiza la consulta al sitio Web del Colegio de Profesionales en Informática y Computación, para verificar el estado de los funcionarios de Nova Comp S.A., comprobándose que:

- Jairo Garita Rojas, se encuentra Activo, pero con Atraso.
- Roberth Parra Alpízar, no aparece en la lista como Activo.
- Jorge López Espino, no aparece en la lista como Activo.

Según oficio PSE-OF-19-12-077 del 06 de diciembre del 2019 emitido por el CPIC, menciona "[...] el colegiado con atraso es aquel que tiene de una a seis colegiaturas vencidas, y el suspendido es aquel que tiene más de siete colegiaturas pendientes." (Ver Anexo N° 1)

Se detectó que dos de los funcionarios, no se encuentran colegiados y uno de ellos no está al día con el pago de sus obligaciones con el Colegio.

El apartado 4 del cartel, establece:

"... si por algún motivo, o por indicación directa de la Junta el adjudicatario debe cambiar al personal destacado, el nuevo personal debe contar con los requisitos descritos y el aval del Departamento de Tecnologías de la Información."

El personal citado, no son los mismos ofertados en el cartel por parte de la empresa proveedora y presenta una variación en las especificaciones técnicas solicitadas, y dichos cambios no fueron verificados por el personal del Departamento de Tecnologías.

El Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, determina en el artículo N° 54 sobre condiciones invariables:

"En el cartel se deberá exigir el cumplimiento obligatorio de aquellos requisitos, cuando corresponda. Dentro de estas condiciones invariables y según el objeto de que se trate, se podrán establecer aspectos tales como, capacidad financiera, especificaciones técnicas y experiencia."

Las condiciones invariables deben orientarse a la selección de la oferta más conveniente a los intereses de la Administración. El oferente, estará obligado a describir de forma completa a partir del cartel, las características del objeto, bien o servicio que cotiza, sin necesidad de reiterar la aceptación de las cláusulas invariables o condiciones obligatorias, cuyo cumplimiento se presume."

Lo anterior, presenta un aparente incumplimiento del contrato, al demostrarse que no se mantuvieron las características de los funcionarios, y a su vez provoca un cambio de las condiciones invariables del cartel.



2.3 Revisión previa a los pagos por girar hacia la empresa contratada

En el apartado 5 y 13 correspondiente a las especificaciones técnicas, señala:

“5. [...] el oferente debe considerar como tiempo máximo de atención por cancelar por cada mes un tiempo máximo de 220 horas mensuales por los servicios prestados a la ejecución del objeto contractual. En caso de no alcanzarse el total de horas máximo a cancelar por mes, se cancelarán las horas efectivamente servidas.

13. [...] se tomará como fracción mínima de tiempo para contabilización de horas la fracción de tiempo de treinta minutos. [...]”

En el CD anexo al oficio JPS-GG-TI-0369-2019, se muestra los archivos del detalle de pago de los meses de enero a junio del periodo 2019, donde se tiene las siguientes horas:

Consultor	Mes	Horas Facturadas por Novacom
Jairo Garita Rojas	Enero	195
Jairo Garita Rojas	Febrero	45
Robert Parra Alpízar	Febrero	75
Jorge López Espino	Marzo	0
Jorge López Espino	Abril	126
Jorge López Espino	Mayo	187
Jorge López Espino	Junio	170

El proceso que utiliza el Departamento de TI para establecer las horas a pagar, es el siguiente:



“Para tomar el control de horas se utiliza la marca en la puerta de Tecnologías de Información y en caso de duda se recurre al Sistema de Circuito Cerrado de la seguridad interna de la JPS, esto debido a que la atención es en sitio, se contabiliza el tiempo utilizado en el Departamento de Tecnologías de Información.”

Se efectúa una revisión del archivo “bitácoras” entregado el 03 de octubre del año en curso, mediante oficio JPS-GG-TI-0369-2019, en relación con lo descrito a través de la mesa de servicio Institucional, se comprobaron diferencias, las cuales se detallan:

1. La mesa de servicio 0678-2019 está reportando 64,50 horas para el mes de mayo, según datos suministrados por Nova Comp, la cual se incluyó “Asignada Pendiente Usuario.”, desde el 13 de junio del año en curso. (Ver Anexo N° 2, N° 3, N° 4).
2. En el mes de mayo para la mesa de servicio 0771-2019 se reportó 13.50 horas, la cual muestra en los estados del Sistema Institucional que desde el 25 de junio quien posee la solicitud es el señor Jorge López, no obstante, según detalle de esa solicitud es desde el 26 de abril que el señor López la tiene en proceso, siendo contrario a lo indicado en las bitácoras entregadas por Nova Comp, donde el documento “Bitácora 20190506 Jorge Lopez.xlsx” hace mención a los días 29 y 30 de abril, y en el documento “DETALLE DE MAYO 2019.xlsx” los días 29 y 31. (Ver Anexo N° 2, N° 3, N° 4, N° 5).
3. La mesa de servicio 0988-2019, para el mes de mayo está reportando 8.5 horas, no obstante, en la mesa de servicio Institucional en el detalle se refleja “Asignado en Proceso: 30-05-2019 15:14” y no la hora indicada por la empresa, es decir, fue asignada con hora posterior a la reportada por dicha empresa. (Ver Anexo N° 2, N° 3, N° 4).

Por otro lado, para el día 03 de junio para dicha solicitud Nova Comp reportó 3.5 horas, sin embargo, la misma se encontraba “Pendiente Respuesta por el Usuario”, siendo hasta el 04 de junio que el señor López Espino de la empresa Nova Comp responde al mensaje enviado por la funcionaria Ana Yenoris Acuña Solano (colaboradora que ingresó la solicitud). (Ver Anexo N° 2, N° 3, N° 4).

4. La mesa de servicio 973-2019, el 16 y 21 de agosto del 2019 se reportó 22 horas, pero desde el 1 de agosto en vía sistema se encontraba en estado “Asignada Pendiente Usuario.”. (Ver Anexo N° 2, N° 3, N° 4).
5. Mesa de servicio 1039-2019, se reportó 7 horas entre los días 27 de junio y 22 de agosto, sin embargo, desde el 6 de junio en vía sistema se encontraba en estado “Atendida con Satisfacción”. (Ver Anexo N° 2, N° 3, N° 4).
6. Para la mesa de servicio 1087-2019 están reportando 5 hora para el 14 de junio y 5 horas para el 14 de agosto del 2019, sin embargo, dicha solicitud fue “Atendida con Satisfacción” el 17 de junio. (Ver Anexo N° 2, N° 3, N° 4).
7. La empresa Nova Comp para la mesa de servicio 1110-2019, reportó 17 horas para el mes de agosto, pero desde el 25 de junio en vía sistema se encontraba en estado “Atendida con Satisfacción”. (Ver Anexo N° 2, N° 3, N° 4).

La compañía en algunos casos reporta mesas de ayuda con fecha posterior a la que el usuario cerró con éxito, aunado a lo anterior, el Departamento de Tecnologías de la Información, no está realizando una conciliación de las horas reportadas contra las registradas en la mesa de servicio.

La Ley de Contratación Administrativa, en el artículo 4 acerca de Principios de eficacia y eficiencia, establece:

“Todos los actos relativos a la actividad de contratación administrativa deberán estar orientados al cumplimiento de los fines, las metas y los objetivos de la administración, con el propósito de garantizar la efectiva satisfacción del interés general, a partir de un uso eficiente de los recursos institucionales.”

Lo expuesto previamente, no garantiza que las horas reportadas por los funcionarios de la empresa proveedora, se estén destinando a realizar las funciones asignadas, ya que el único método que utiliza el Departamento de Tecnologías de la Información para aprobar el pago, es el cruce de las horas reportadas por la empresa proveedora y el control de ingreso del sistema de apertura de la puerta; lo cual provoca una debilidad de control en cuanto a garantizar el uso eficiente de los recursos.

3. CONCLUSIONES

La contratación 2016LA-000008-PROV, tiene como objetivo “*Garantizar la respuesta oportuna a los requerimientos que puedan presentar los usuarios de los Departamentos de Contabilidad, Recursos Materiales y Desarrollo del Talento Humano*”, y del cual el Departamento de Tecnologías de la Información es la encargada de gestionar y garantizar la correcta ejecución contractual.

Mediante la revisión de las especificaciones técnicas del cartel, específicamente los puntos 6,8,18,19 y 28, se concluye:

- a) El tiempo establecido para la entrega de servicio del proveedor es de un máximo 220 horas mensuales, sin embargo, el Departamento de TI, no realiza una conciliación de las labores y horas reportadas contra los registros de la mesa de servicio, antes de la aprobación del pago.
- b) La metodología de desarrollo establecida en el cartel es la que se encuentra publicada en la página web institucional, sin embargo, la empresa utiliza el procedimiento suministrado por el Departamento de TI (TI-PRO-JC-199-2016 “*Estándar de Nomenclatura de Software*”), siendo diferente.
- c) El adjudicatario debe presentar al Departamento de TI un informe mensual describiendo las labores realizadas, tiempos de ejecución, posibles causas de la eventualidad, nombre del funcionario solicitante, sin embargo, el mismo no está siendo generado.
- d) El apartado 28 de especificaciones técnicas del cartel, establece que los funcionarios designados por la empresa proveedora deben estar incorporados al colegio profesional respectivo, sin embargo, no hay evidencia o documentación que respalde la revisión por parte del encargado de la contratación.
- e) Para la realización de la aprobación del pago, el Departamento de TI concilia los reportes dados por el proveedor contra las marcas de entrada y salida del control de marcas, pero, no realiza una revisión detallada de las actividades, puesto que hay mesas de servicios con reportes de horas posterior a la finalización de la misma.

Dado lo anterior, el Departamento de TI debe velar que se cumpla todos los apartados del cartel y garantizar el uso eficiente de los recursos.

4. RECOMENDACIONES

Con base en el presente informe se le solicita:

1. Crear los controles y ejercer la supervisión necesaria para garantizar que las contrataciones realizadas para la prestación de servicios por terceros cumplan adecuadamente los objetivos institucionales y las especificaciones del cartel. (Ver punto 2.2 y 2.3).
2. Designar formalmente los encargados de velar por el cumplimiento de las contrataciones, así como cada una de las funciones de supervisión que debe de ejercer, para velar por el debido cumplimiento de los apartados del cartel. (Ver punto 2.2 y 2.3).
3. Cuando se realicen cambios de personal, efectuar las comprobaciones necesarias para validar que las cualidades del nuevo personal, sea iguales a las establecida en el cartel. (Ver punto 2.2.4).
4. Coordinar con el Departamento de Recursos Materiales para ver si existe algún incumplimiento por parte del proveedor, al proporcionar personal con cualidades diferentes a los establecidos en el cartel, referente al apartado 28 de las especificaciones técnicas, por cuanto es una condición invariable. (Ver punto 2.2.4).
5. Velar que las horas reportadas por los proveedores, sean las efectivamente laboradas, antes de la realización del pago. (Ver punto 2.3).

5. OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

El día 16 de diciembre de 2019 al ser las 3.30 p.m., en la oficina del Departamento de Tecnología de la Información, se llevó a cabo la comunicación de Resultados del Informe de Auditoría Interna, denominado *“Informe sobre el cumplimiento de los contratos de mantenimiento de los sistemas informáticos institucionales.”*

La comunicación se realizó al señor Ronald Ortiz Méndez, en su calidad de Jefe del Departamento de Tecnología de la Información, mediante la exposición general del informe emitido por la Auditoría Interna de la Junta de Protección Social, en dicha comunicación se le informó sobre las recomendaciones emanadas de dicho estudio.



COSTA RICA
GOBIERNO DEL BICENTENARIO
2018 - 2022

Junta de Protección Social



Informe Auditoría Interna AI JPS N° 13-2019

Una vez concluida la comunicación del informe, el señor Ortiz Méndez, comentó al respecto que se acogen las recomendaciones.

VIVIANA RIVERA
BARRANTES
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por VIVIANA RIVERA
BARRANTES (FIRMA)
Fecha: 2019.12.17
11:21:38 -06'00'

WEN JIE ZHEN
WU (FIRMA)

Firmado digitalmente por
WEN JIE ZHEN WU (FIRMA)
Fecha: 2019.12.17 11:25:30
-06'00'

Realizado por:
Viviana Rivera Barrantes
Profesional III

Revisado por:
Wen Zhen Wu
Encargado de Área

RODRIGO
CARVAJAL MORA
(FIRMA)


Firmado digitalmente por
RODRIGO CARVAJAL MORA
(FIRMA)
Fecha: 2019.12.17 11:30:24
-06'00'

Aprobado por:
Rodrigo Carvajal Mora
Subauditor Interno



ANEXOS

Anexo N° 1. Oficio PSE-OF-19-12-077 del 6 de diciembre del 2019 emitido por el CPIC



CPIC
COLEGIO DE PROFESIONALES
EN INFORMÁTICA Y COMPUTACIÓN

San José, 06 de diciembre, 2019

OFICIO PSE-OF-19-12-077

DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

ASUNTO: Verificación

Sra. Viviana Rivera Barrantes
Auditoría Interna
Departamento de Auditoría de la Junta de Protección Social.

Estimada Señora:

Reciba un saludo cordial de parte del Colegio de Profesionales en Informática y Computación, ente no estatal de derecho público, con plena personalidad jurídica, creado por Ley 7537, para el control, vigilancia y fiscalización del ejercicio de la profesión de tecnologías de la información y comunicación. Es el ente que asesora en su materia a los Poderes del Estado, sus instancias, organizaciones de carácter público, de carácter privado que brindan servicio público, así como a la institución privada. Así también dentro del ámbito privado; protege, ampara, tutela, asesora y gestiona la defensa, de los intereses y el bien común de sus agremiados, entre otros. (Artículos 1 y 2 de la Ley 7537- Ley Orgánica del Colegio de Profesionales en Informática y Computación).

En respuesta a la verificación, a continuación, se detalla la información solicitada.

N° COLEGIADO	NOMBRE DEL SERVIDOR	CONDICIÓN
8687	Jairo Garita Rojas	Activo Con Atraso
/	Robert Parra Alpizar	No se encuentra incorporado
/	Jorge López Espino	No se encuentra incorporado

A su vez hago de su conocimiento que, el colegiado con atraso es aquel que tiene de una a seis colegiaturas vencidas, y el suspendido es aquel que tiene más de siete colegiaturas pendientes.

Cualquier consulta estoy para servirle.
Atentamente

DIEGO ALEXANDER
ALFARO QUIROS
(FIRMA)

Firmado digitalmente por DIEGO
ALEXANDER ALFARO QUIROS
(FIRMA)
Fecha: 2019.12.06 17:23:49 -0600'

Subcoordinador de Servicio al Cliente.

Anexo N° 2. Detalle de solicitudes del mes del funcionario Jorge López

Archivo: "DETALLE DE MAYO 2019.xlsx", Solicitud N° 771-2019:

Fecha	Cliente	Proyecto / Requerimiento	Pais	Actividad	Descripción	Hora Inicio	Hora Fin	Tiempo
28-May-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 771-2019	12:30	16:00	3,50
29-May-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 771-2019	07:00	12:00	5,00
29-May-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 771-2019	12:30	16:00	3,50
31-May-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 771-2019	12:30	16:00	3,50

Archivo: "DETALLE DE MAYO 2019.xlsx", Solicitud N° 988-2019:

Fecha	Cliente	Proyecto / Requerimiento	Pais	Actividad	Descripción	Hora Inicio	Hora Fin	Tiempo
30-May-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 988-2019	07:00	12:00	5,00
30-May-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 988-2019	12:30	16:00	3,50

Archivo: "DETALLE DE MAYO 2019.xlsx", Solicitud N° 678-2019:

Fecha	Cliente	Proyecto / Requerimiento	Pais	Actividad	Descripción	Hora Inicio	Hora Fin	Tiempo
6-May-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 678-2019	07:00	12:00	5,00
6-May-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 678-2019	12:30	16:00	3,50
7-May-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 678-2019	07:00	12:00	5,00
7-May-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 678-2019	12:30	16:00	3,50
16-May-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 678-2019	07:00	12:00	5,00
16-May-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 678-2019	12:30	16:00	3,50
17-May-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 678-2019	07:00	12:00	5,00
17-May-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 678-2019	12:30	16:00	3,50
20-May-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 678-2019	07:00	12:00	5,00
20-May-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 678-2019	12:30	16:00	3,50
21-May-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 678-2019	07:00	12:00	5,00
23-May-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 678-2019	07:00	12:00	5,00
24-May-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 678-2019	12:30	16:00	3,50
27-May-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 678-2019	12:30	16:00	3,50
28-May-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 678-2019	07:00	12:00	5,00

Archivo: "Bitacoras_JPS_Agosto 2019.xlsx", Solicitud N° 973-2019:

Fecha	Cliente	Proyecto / Requerimiento	Pais	Actividad	Descripción	Hora Inicio	Hora Fin	Tiempo
16-ago-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 973-2019	07:00	12:00	5,00
16-ago-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 973-2019	12:30	16:00	3,50
21-ago-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 973-2019	07:00	12:00	5,00
21-ago-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 973-2019	12:30	16:00	3,50
22-ago-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 973-2019	07:00	12:00	5,00

Archivo: "JPS DETALLE DE JUNIO 2019.xlsx", Solicitud N° 1039-2019:

Fecha	Cliente	Proyecto / Requerimiento	Pais	Actividad	Descripción	Hora Inicio	Hora Fin	Tiempo
24-Jun-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 1039-2019	12:30	16:00	3,50



Archivo: "Bitacoras_JPS_Agosto 2019.xlsx", Solicitud N° 1039-2019:

Fecha	Cliente	Proyecto / Requerimiento	Pais	Actividad	Descripción	Hora Inic	Hora F	Tiemp
22-ago-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 1039-2019	12:30	16:00	3,50

Archivo: "JPS DETALLE DE JUNIO 2019.xlsx", Solicitud N° 1087-2019:

Fecha	Cliente	Proyecto / Requerimiento	Pais	Actividad	Descripción	Hora Inic	Hora F	Tiemp
14-Jun-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 1087-2019	07:00	12:00	5,00

Archivo: "Bitacoras_JPS_Agosto 2019.xlsx", Solicitud N° 1087-2019:

Fecha	Cliente	Proyecto / Requerimiento	Pais	Actividad	Descripción	Hora Inic	Hora F	Tiemp
14-ago-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 1087-2019	07:00	12:00	5,00

Archivo: "Bitacoras_JPS_Agosto 2019.xlsx", Solicitud N° 1110-2019:


Fecha	Cliente	Proyecto / Requerimiento	Pais	Actividad	Descripción	Hora Inic	Hora F	Tiemp
19-ago-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 1110-2019	07:00	12:00	5,00
19-ago-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 1110-2019	12:30	16:00	3,50
20-ago-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 1110-2019	07:00	12:00	5,00
20-ago-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 1110-2019	12:30	16:00	3,50




Anexo N° 3. Estado de la Mesa de Ayuda

Correo del 11 de noviembre del 2019, emitido por el señor Ronald Gutiérrez Chacón, funcionario del Departamento de Tecnología de la Información, donde se describen los estados de las mesas de ayuda.

lunes 11/11/2019 08:47

 Ronald Gutiérrez Chacón <rgutierrezch@jps.go.cr>
RE: Estados Mesas de Ayuda

Para 'Viviana Rivera Barrantes'

 Seguimiento. Comienza el jueves, 14 de noviembre de 2019. Vence el jueves, 14 de noviembre de 2019.

Buenas, lo solicitado.

- Se incluye con éxito
La incluye el usuario
- Se modifica con éxito
Si le agrega algo más luego de haberla incluido
- Se autoriza con éxito
La jefatura del usuario la aprueba
- Se asigna con éxito
Cuando TI la asigna a alguien
- Se asigna a TI con éxito
Cuando de la ventana principal de las mesas pasa a algún
- Asignado En Proceso
Cuando al que se la asignaron la pasa a proceso
- Pendiente Respuesta por el Usuario
Cuando le pasan al usuario que atienda algo que tiene pendiente o alguna consulta adicional
- Asignada Pendiente Usuario
Cuando al que se la asignaron la pasa a esperar confirmación de finalización por el usuario
- Atendida con Satisfacción
Cuando se pasa ya a finalizada por parte del usuario final
- Asigando en Proceso
Cuando se pasa de proceso a pendiente de atención

Anexo N° 4. Mesas de Ayuda

- Mesa de Ayuda N° 0678-2019

Asignada al señor Ronald Gutiérrez, pero quien la tiene en proceso es el señor Jorge López, y no indica cuando se trasladó.

Motivo	Usuario	Fecha
Se Incluye con éxito	Acuña Solano Ana Yenoris	28/03/2019 13:12
Se Autoriza con éxito	Hidalgo Chaves Mayela	01/04/2019 11:16
Se Asigna con éxito	Espinoza Flores Randall	01/04/2019 11:23
Se Asigna a TI con éxito	Gutierrez Chacon Ronald Eduardo	05/04/2019 8:47
Asignada Pendiente Usuario.	Lopez Espino Jorge	13/06/2019 11:53
Asignado En Proceso.	Gutierrez Chacon Ronald Eduardo	14/06/2019 8:50
Asignada Pendiente Usuario.	Lopez Espino Jorge	14/06/2019 9:42
Atendida con Satisfacción.	Acuña Solano Ana Yenoris	17/06/2019 11:10

- Mesa de Ayuda N° 0771-2019

Se asignó al señor Ronald Gutiérrez, pero, quien la tiene en proceso es el funcionario Jorge López, dicha solicitud, no refleja cuando fue trasladada a esta persona.

Motivo	Usuario	Fecha
Se Incluye con éxito	Ramírez Villegas Ana Eugenia	12/04/2019 14:48
Se Autoriza con éxito	Díaz Ramírez Juan Carlos	12/04/2019 14:58
Se Asigna con éxito	Espinoza Flores Randall	15/04/2019 8:29
Se Asigna a TI con éxito	Gutierrez Chacon Ronald Eduardo	22/04/2019 9:15
Pendiente Respuesta por el Usuario.	Lopez Espino Jorge	25/06/2019 10:31
Asignado En Proceso.	Lopez Espino Jorge	08/07/2019 8:10
Pendiente Respuesta por el Usuario.	Lopez Espino Jorge	29/07/2019 7:44
Asignado En Proceso.	Lopez Espino Jorge	30/07/2019 8:12
Pendiente Respuesta por el Usuario.	Lopez Espino Jorge	31/07/2019 10:38
Asignado En Proceso.	Lopez Espino Jorge	27/08/2019 13:37
Asignado Informatica.	Lopez Espino Jorge	29/08/2019 15:33
Asignado En Proceso.	Lopez Espino Jorge	01/10/2019 14:56
Asignada Pendiente Usuario.	Lopez Espino Jorge	02/10/2019 7:43
Atendida con Satisfacción.	Ramírez Villegas Ana Eugenia	16/10/2019 12:15



Detalle de la solicitud 0771-2019, realizada por el señor López los días 26-04-2019 y 02-05-2019:

Ticket	0771	Periodo - 2019	<input type="checkbox"/> Estado
Solicitudes de Servicio			
Solicitud Servicio			
Detalle de la Solicitud Servicio			
Seguimiento			
Datos del Usuario			
Archivos			
Categoría	Solicitud de cambios en el sistema.		
Sub Categoría	Cambios en reporte o consulta.		
Asunto	HABILITAR Y ACTUALIZAR EL REPORTE, RUTA: GASTOS INSTITUC COSTO DE TRANSACCIÓN.		

** ENVIADO: LOPEZ ESPINO JORGE . 26/04/2019 9:25:22: BUENOS DIAS, FAVOR CAMBIAR LA RUTA, YA QUE LA ESPECIFICADA NO ES LA CORRECTA, ADEMAS, FAVOR PRESENTARSE A EXPLICAR LA FORMULA PARA CALCULAR LOS COSTOS.			

** ENVIADO: LOPEZ ESPINO JORGE . 02/05/2019 11:06:00: FAVOR INDICAR SI ESTA SOLICITUD AUN PROCEDE YA QUE A LA FECHA NO SE HAN PRESENTADO A EXPLICAR LA FORMA EN LA QUE SE DEBEN CALCULAR LOS COSTOS			

- Mesa de Ayuda N° 0973-2019

Se asignó al señor Ronald Gutiérrez, pero, quien la tiene en proceso es el señor López, no se indica en qué momento se trasladó.

<input checked="" type="checkbox"/> Número Tiquete	973	Periodo - 2019	<input type="checkbox"/> Estado
Detalle de la Solicitud Servicio			
Seguimiento			
Datos del Usuario			
Archivos			
Seguimiento Solicitudes de Servicio			
Motivo	Usuario	Fecha	
Se Incluye con éxito	Quirós Montero Lilliana	27/05/2019 15:10	
Se Autoriza con éxito	Fernández Cedeño Rodrigo	27/05/2019 15:30	
Se Asigna con éxito	Espinoza Flores Randall	28/05/2019 8:17	
Se Asigna a TI con éxito	Gutierrez Chacon Ronald Eduardo	28/05/2019 9:14	
Asignado En Proceso.	Lopez Espino Jorge	18/06/2019 14:43	
Pendiente Respuesta por el Usuario	Lopez Espino Jorge	25/06/2019 10:32	
Asignado En Proceso.	Lopez Espino Jorge	08/07/2019 15:10	
Pendiente Respuesta por el Usuario	Lopez Espino Jorge	15/07/2019 14:08	
Asignado En Proceso.	Lopez Espino Jorge	16/07/2019 10:06	
Pendiente Respuesta por el Usuario	Lopez Espino Jorge	24/07/2019 15:12	
Asignado En Proceso.	Lopez Espino Jorge	26/07/2019 10:29	
Asignada Pendiente Usuario.	Lopez Espino Jorge	26/07/2019 13:11	
Asignado En Proceso.	Gutierrez Chacon Ronald Eduardo	01/08/2019 14:15	
Asignada Pendiente Usuario.	Lopez Espino Jorge	01/08/2019 14:56	
Atendida con Satisfacción.	Quirós Montero Lilliana	06/09/2019 12:26	



- Mesa de Ayuda N° 0980-2019

Fue asignada al señor Bruce Campbell, no obstante, quien la tiene en proceso es la funcionaria Zurika Ruiz, sin embargo, no se indica en qué momento fue trasladada a dicha funcionaria.

Mesa de Ayuda N° 0980 - Período - 2019		Estado
de la Solicitud Servicio		
Seguimiento Datos del Usuario Archivos		
Historial de Solicitudes de Servicio		
Motivo	Usuario	
Se Incluye con éxito	Lowis Quiros Keyla	
Se Autoriza con éxito	Baltodano Méndez Jorge	
Se Asigna con éxito	Espinoza Flores Randall	
Se Asigna a TI con éxito	Campbell Arguello Lohr Bruce	
Asignado En Proceso.	Ruiz Gonzalez Zurika	
Asignada Pendiente Usuario.	Ruiz Gonzalez Zurika	
Atendida con Satisfacción.	Lowis Quiros Keyla	

- Mesa de Ayuda N° 0988-2019

Fue asignada al señor Ronald Gutiérrez, sin embargo, la persona que la tiene en proceso es el señor Jorge López, y no indica cuando se trasladó a dicho funcionario.

Mesa de Ayuda N° 0988 - Período - 2019			Estado
de Servicio			
Servicio Detalle de la Solicitud Servicio Seguimiento Datos del Usuario Archivos			
Seguimiento Solicitudes de Servicio			
Motivo	Usuario	Fecha	
1 Se Incluye con éxito	Acuña Solano Ana Yenoris	29/05/2019 11:25	
2 Se Modifica con éxito, Detalle:	Acuña Solano Ana Yenoris	29/05/2019 11:28	
3 Se Modifica con éxito, Detalle:	Acuña Solano Ana Yenoris	29/05/2019 11:28	
4 Se Modifica con éxito, Detalle:	Acuña Solano Ana Yenoris	29/05/2019 11:43	
5 Se Autoriza con éxito	Solano González Magda	29/05/2019 13:11	
6 Se Asigna con éxito	Gutiérrez Chacon Ronald Eduardo	29/05/2019 13:53	
7 Se Asigna a TI con éxito	Gutiérrez Chacon Ronald Eduardo	29/05/2019 13:53	
8 Asignado En Proceso.	Lopez Espino Jorge	30/05/2019 15:14	
9 Asignada Pendiente Usuario.	Lopez Espino Jorge	30/05/2019 15:27	
10 Asignado En Proceso.	Acuña Solano Ana Yenoris	03/06/2019 10:43	
11 Asignada Pendiente Usuario.	Lopez Espino Jorge	04/06/2019 8:56	
12 Atendida con Satisfacción.	Acuña Solano Ana Yenoris	17/06/2019 11:10	



- Mesa de Ayuda N° 1039-2019

Mesa asignada al señor Ronald Gutiérrez, mas quien la tiene en proceso es el señor Jorge López, no indica cuando fue trasladada.

Tiquete	1039	Periodo - 2019	Estado
Detalle del Reporte de Incidentes Seguimiento Archivos			
Solicitudes de Servicio			
Motivo	Usuario	Fecha	
Se Incluye con éxito	Williams Barnett Arlene	05/06/2019 11:56	
Se Asigna con éxito	Espinoza Flores Randall	05/06/2019 11:58	
Se Asigna a TI con éxito	Gutierrez Chacon Ronald Eduard	06/06/2019 7:39	
Asignado En Proceso.	Lopez Espino Jorge	06/06/2019 10:32	
Asignada Pendiente Usuari	Lopez Espino Jorge	06/06/2019 14:26	
Atendida con Satisfación.	Lopez Espino Jorge	06/06/2019 14:26	

- Mesa de Ayuda N° 1087-2019

Mesa asignada al señor Bruce Campbell, no obstante, quien la tiene en proceso es el señor Jorge López, y no indica cuando fue trasladada.

Numero Tiquete	1087	Periodo - 2019	Estado
Detalle de la Solicitud Servicio Seguimiento Datos del Usuario Archivos			
Solicitudes de Servicio			
Motivo	Usuario	Fecha	
Se Incluye con éxito	Arce Araya Eileen Karina	12/06/2019 8:54	
Se Autoriza con éxito	Acuña Solano Ana Yenis	12/06/2019 13:38	
Se Autoriza con éxito	Acuña Solano Ana Yenis	12/06/2019 13:38	
Se Autoriza con éxito	Acuña Solano Ana Yenis	12/06/2019 13:38	
Se Autoriza con éxito	Acuña Solano Ana Yenis	12/06/2019 13:38	
Se Asigna con éxito	Campbell Arguello Lohr Bruce	12/06/2019 15:14	
Se Asigna a TI con éxito	Campbell Arguello Lohr Bruce	12/06/2019 15:15	
Asignado En Proceso.	Lopez Espino Jorge	13/06/2019 11:56	
Pendiente Respuesta por el Usuario	Lopez Espino Jorge	14/06/2019 13:27	
Asignado En Proceso.	Lopez Espino Jorge	14/06/2019 13:45	
Pendiente Respuesta por el Usuario	Lopez Espino Jorge	17/06/2019 7:23	
Asignado En Proceso.	Lopez Espino Jorge	17/06/2019 9:33	
Asignada Pendiente Usuario.	Lopez Espino Jorge	17/06/2019 10:19	
Atendida con Satisfación.	Arce Araya Eileen Karina	17/06/2019 15:59	



- Mesa de Ayuda N° 1110-2019

La mesa de ayuda se asignó al señor Ronald Gutiérrez, mas, sin embargo, quien la tiene en proceso es el señor Jorge López, no indica cuando fue trasladada.

Numero Tiquete	1110	Periodo - 2019	<input type="checkbox"/> Estado
Detalle de la Solicitud Servicio			
Seguimiento			
Datos del Usuario			
Archivos			
Solicitudes de Servicio			
Motivo	Usuario	Fecha	
Se Incluye con exito	Acuña Solano Ana Yenoris	17/06/2019 11:30	
Se Autoriza con éxito	Solano González Magda	17/06/2019 11:39	
Se Autoriza con éxito	Solano González Magda	17/06/2019 11:39	
Se Autoriza con éxito	Solano González Magda	17/06/2019 11:39	
Se Asigna con éxito	Gutierrez Chacon Ronald Eduard	17/06/2019 11:49	
Se Asigna a TI con éxito	Gutierrez Chacon Ronald Eduard	18/06/2019 7:34	
Asignado En Proceso.	Lopez Espino Jorge	18/06/2019 14:42	
Asignada Pendiente Usuario	Lopez Espino Jorge	24/06/2019 10:01	
Atendida con Satisfacción.	Acuña Solano Ana Yenoris	25/06/2019 15:35	



Anexo N° 5. Bitácoras al 06 de mayo del 2019 del funcionario Jorge López de Nova Comp.

A continuación, se presenta el extracto del documento “*Bitácora 20190506 Jorge Lopez.xlsx*”, el cual para la fecha 29 y 30 de abril, tenía en proceso la mesa 771-2019.

Informe Diario de Labores										
		Recurso	Jorge Lopez Espino							
		Puesto	Consultor							
		Cliente	JPS							
Recurso	Fecha	Cliente	Proyecto / Requerimiento	Pais	Actividad	Descripción	Hora Inicio	Hora Fin	Tiempo	
Jorge Lopez Espino	29-Apr-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 771-2019	07:00	12:00	5:00:00	
Jorge Lopez Espino	29-Apr-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 771-2019	12:30	16:00	3:30:00	
Jorge Lopez Espino	30-Apr-19	JPS	Contabilidad	Costa Rica	Programacion	Mesa 771-2019	07:00	12:00	5:00:00	
TOTAL POR SEMANA									36:00:00	

Hazel Valverde Gonzalez

De: Hazel Valverde Gonzalez <hvalverdeg@jps.go.cr>
Enviado el: martes, 17 de diciembre de 2019 11:47
Para: 'ticorrespondencia@jps.go.cr'
CC: 'ggcorrespondencia@jps.go.cr'
Asunto: JPS-AI-779-2019
Datos adjuntos: JPS-AI-779-2019.pdf; Informe JPS-AI-13-2019.pdf

17 de diciembre de 2019

Señor
Ronald Ortiz Méndez, Jefe
Departamento de Tecnologías de Información

Estimado señor:

Adjunto se remite la nota JPS-AI-779-2019, así como el informe AI JPS N° 13-2019.

Favor confirmar recibido

Gracias



 Evite imprimir. Piense en su compromiso con el ambiente.