



AUDITORÍA INTERNA

INFORME FINAL PROYECTO ESPECIAL DE AUDITORÍA

INFORME AI-005-2026

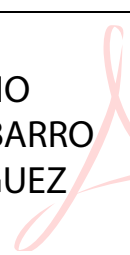
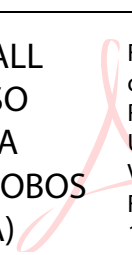
**OFICIO DE REMISIÓN
INAMU-JD-AI-085-2026**

ABRIL 2026

**INFORME FINAL DEL PROYECTO ESPECIAL DE AUDITORÍA
RELACIONADO CON EL SEGUIMIENTO A LA ADQUISICIÓN DEL
SISTEMA SIPGAF (SISTEMA INTEGRADO DE PLANIFICACIÓN Y
GESTIÓN ADMINISTRATIVO FINANCIERO), VERIFICACIÓN DE SU
ESTADO ACTUAL Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS.**

INAMU-JD-AI-In-005-2026

(Remitido con oficio INAMU-JD-AI-085-2026)

Elaborado por	Revisado por
DAVID ANTONIO SOBALBARRO RODRIGUEZ (FIRMA)  Firmado digitalmente por DAVID ANTONIO SOBALBARRO RODRIGUEZ (FIRMA) Fecha: 2026.04.24 15:53:21 -06'00'	RANDALL ALONSO UMAÑA VILLALOBOS (FIRMA)  Firmado digitalmente por RANDALL ALONSO UMAÑA VILLALOBOS (FIRMA) Fecha: 2026.04.24 15:04:24 -06'00'
David Sobalbarro Rodríguez Profesional Ejecutivo Auditoría Interna	Randall Umaña Villalobos Auditor Interno Auditoría Interna

INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES

INFORME FINAL DEL PROYECTO ESPECIAL DE AUDITORÍA RELACIONADO CON EL SEGUIMIENTO A LA ADQUISICIÓN DEL SISTEMA SIPGAF (SISTEMA INTEGRADO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVO FINANCIERO), VERIFICACIÓN DE SU ESTADO ACTUAL Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

El presente estudio se realizó en cumplimiento del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el periodo 2026, el propósito de éste es dar seguimiento y evaluación en torno al proceso de adquisición Sistema Integrado de Planificación, Gestión Financiera y Gestión del Recurso Humano del INAMU, (SIPGAF) en donde se lograra evaluar la implementación de esta solución tecnológica en relación con los requerimientos funcionales establecidos para la contratación, abordando otros aspectos importantes como seguridad y protección de la información, riesgos, informes y/o estudios de auditoría de periodos anteriores, la satisfacción y percepción del usuario final así como los costos que han sido desembolsados por parte del INAMU producto de esta licitación.

La información consignada en este trabajo permite que la Administración Activa pueda tener conocimiento oportuno, específico y más amplio sobre diferentes aspectos relevantes en relación con el Sistema, para tener una percepción integral sobre el manejo que se le da a lo interno del INAMU, las actividades relacionadas con el control y la supervisión de la herramienta para cumplir y garantizar su correcta funcionalidad, así como la percepción de las personas usuarias que utilizan diariamente la aplicación, en aras de contar con la información de calidad que apoye en el proceso de toma de decisiones en los casos que sea necesario y con esto fortalecer el sistema de control interno y gobernanza institucional.

Abril – 2026

TABLA DE CONTENIDO

1 RESUMEN EJECUTIVO.....	9
2 INTRODUCCIÓN.....	11
2.1 ORIGEN DEL ESTUDIO.....	11
2.2 OBJETIVO DEL ESTUDIO	12
2.3 ALCANCE DEL ESTUDIO	13
2.4 METODOLOGÍA APLICADA	13
2.5 LIMITANTES DEL ESTUDIO.....	14
2.6 COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA...14	
2.7 IMPLANTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA.....	15
2.8 RIESGOS DE AUDITORÍA.....	17
2.9 EQUIPO DE TRABAJO A CARGO DEL ESTUDIO	18
2.10 GENERALIDADES DEL ESTUDIO	18
3 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	19
3.1 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA.....	20
3.2 SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	63
3.3 RIESGOS ASOCIADOS AL PROYECTO.....	100
3.4 RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	115
3.5 INFORMES ANTERIORES	124
3.6 COSTOS DEL PROYECTO.	128
4 CONCLUSIONES.	135
5 RECOMENDACIONES.....	142
6 ANEXOS.	151
7 ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES RECIBIDAS DE LA ADMINISTRACIÓN.	
.....	163

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Programación de entrevistas sobre los módulos y secciones validados del Sistema según términos de referencia.	20
Tabla 2. Check List de cumplimiento sobre carta de compromiso.....	29
Tabla 3. Incidentes de SIPGAF abiertos.	44
Tabla 4. Tiquetes por antigüedad y por estado.....	47
Tabla 5. Detalle de Tiquetes por dependencia y antigüedad.	47
Tabla 6. Usuarios Activos en SIPGAF.....	64
Tabla 7. Usuarios de los Técnicos Proveedores de Servicios.....	64
Tabla 8. Usuarios Genéricos.	65
Tabla 9. Super Usuarios del Sistema.	65
Tabla 10. Usuarios Duplicados.	66
Tabla 11. Riesgos del Proyecto SIPGAF AKTEK.....	100
Tabla 12. Riesgos Institucionales.....	105
Tabla 13. Riesgos Unidad de Informática 2025.....	107
Tabla 14. Pagos realizados a AKTEK.....	129
Tabla 15. Tiquetes aceptados por el INAMU como mejoras.	132
Tabla 16. Tiquetes no aceptados por el INAMU como mejoras.	133
Tabla 17. Peticiones clasificadas como mejora por la empresa AKTEK.....	134

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Riesgos a los que se ve expuesta la Auditoría Interna.....	17
Figura 2. Panel principal Sistema SIPGAF.....	73
Figura 3. Gestionar Autorizaciones.	74
Figura 4. Solicitud de Mantenimiento.	74
Figura 5. Reporte de Solicitud de Mantenimiento (.pdf).	75
Figura 6. Solicitud de Vehículo.	75
Figura 7. Reporte Solicitud de Vehículo (excel).	76
Figura 8. Pólizas de Rendición de Cuentas.	76
Figura 9. Reporte de Pólizas de Rendición de Cuentas (excel).....	77
Figura 10. Reporte de Pólizas de Rendición de Cuentas (.pdf).	77
Figura 11. Accidente Laboral.....	78
Figura 12. Reporte Accidente Laboral (excel).....	78
Figura 13. Reporte Accidente Laboral (.pdf).....	79
Figura 14. Solicitud de Gira.	80
Figura 15. Reporte de Solicitud de Gira (excel).....	80

Figura 16. Giros de dinero.	81
Figura 17. Reporte de Giros de Dinero (excel).	81
Figura 18. Reporte de Giros de Dinero (.pdf).	82
Figura 19. Recepción de bienes y servicios.	82
Figura 20. Reporte Recepción de bienes y servicios (excel).	83
Figura 21. Reporte Recepción de bienes y servicios (.pdf).	83
Figura 22. Liquidación de Giros.	84
Figura 23. Reporte Liquidación de Giros (excel).	84
Figura 24. Solicitud de Modificación.	85
Figura 25. Solicitud de Modificación (Detalle).	85
Figura 26. Reporte Solicitud de Modificación (excel).	86
Figura 27. Traslado de Recursos.	86
Figura 28. Traslado de Recursos (Detalle).	87
Figura 29. Solicitudes de Compras.	87
Figura 30. Solicitudes de Compras (Detalle).	88
Figura 31. Solicitudes de Pago.	88
Figura 32. Reporte Solicitudes de Pago (excel).	89
Figura 33. Plan Anual de Compras.	89
Figura 34. Plan Anual de Compras (Detalle).	90
Figura 35. Menú Buscador.	90
Figura 36. Otros Módulos.	91
Figura 37. Módulo Compras.	91
Figura 38. Gestión de Estado Trámites Excepción.	92
Figura 39. Detalle Gestión de Estado Trámites Excepción.	92
Figura 40. Órdenes de compra.	93
Figura 41. Detalle de Órdenes de Compra.	93
Figura 42. Liquidaciones.	94
Figura 43. Detalle de Liquidaciones.	94
Figura 44. Nóminas de Pago.	95
Figura 45. Detalle de Nóminas de Pago.	95
Figura 46. Programación Financiera.	96
Figura 47. Detalle Programación Financiera.	96
Figura 48. Cuentas Bancarias.	97
Figura 49. Detalle de Cuentas Bancarias.	97
Figura 50. Liquidaciones de Giro de Dinero.	98
Figura 51. Reporte de Liquidaciones de Giro de Dinero.	98
Figura 52. Riesgos por dependencia.	109
Figura 53. Valoración del Riesgo.	109
Figura 54. Consulta de la Valoración del Riesgo.	110
Figura 55. Consulta Principal de los Planes de Acción.	111
Figura 56. Consulta de Tareas del Plan de Acción.	111
Figura 57. Documentos cargados al Plan.	111
Figura 58. Botón para Ingresar a los Controles del Riesgo.	112
Figura 59. Panel de Controles del Riesgo.	112
Figura 60. Personas que utilizan el sistema.	115

<i>Figura 61. Frecuencia de Uso Sistema SIPGAF.</i>	116
<i>Figura 62. Disponibilidad del Sistema.</i>	116
<i>Figura 63. Interfaz del Usuario.</i>	117
<i>Figura 64. Eficiencia del desarrollo de Actividades del Sistema.</i>	117
<i>Figura 65. Ayuda con el uso del Sistema.</i>	118
<i>Figura 66. Capacitación Recibida.</i>	118
<i>Figura 67. Manuales del Sistema.</i>	119
<i>Figura 68. Claridad de los manuales.</i>	119
<i>Figura 69. Frecuencia de aparición de errores.</i>	120
<i>Figura 70. Errores frecuentes.</i>	121
<i>Figura 71. Plazo de resolución.</i>	121
<i>Figura 72. Experiencia General Uso del Sistema.</i>	122
<i>Figura 73. Nivel de Satisfacción.</i>	122
<i>Figura 74. Tiquete 14994.</i>	151
<i>Figura 75. Tiquete 15881 (1).</i>	152
<i>Figura 76. Tiquete 15881 (2).</i>	152
<i>Figura 77. Tiquete 15937 (1).</i>	153
<i>Figura 78. Tiquete 15937 (2).</i>	153
<i>Figura 79. Aprobación Planilla de Aguinaldo.</i>	154
<i>Figura 80. Tiquete 14437 (1).</i>	154
<i>Figura 81. Tiquete 14437 (2).</i>	155
<i>Figura 82. Tiquete 15172.</i>	155
<i>Figura 83. Tiquete 14185.</i>	156
<i>Figura 84. Tiquete 14543 (1).</i>	156
<i>Figura 85. Tiquete 14543 (2).</i>	157
<i>Figura 86. Tiquete 14543 (3).</i>	157
<i>Figura 87. Tiquete 15111.</i>	158
<i>Figura 88. Tiquete 13400.</i>	158
<i>Figura 89. Tiquete 13400 (parte 1).</i>	159
<i>Figura 90. Tiquete 13400 (parte 2).</i>	159
<i>Figura 91. Tiquete 13400 (parte 3).</i>	160
<i>Figura 92. Tiquete 13400 (parte 4).</i>	160
<i>Figura 93. Tiquete 13400 (parte 5).</i>	161
<i>Figura 94. Tiquete 13400 (parte 6).</i>	161
<i>Figura 95. Tiquete 13400 (parte 7).</i>	162

Tabla de Nomenclaturas

Nomenclatura	Significado
COBIT	Marco de referencia de buenas prácticas.
ECI	Estudio de Control Interno.
ERP	Planificación de Recursos Empresariales (Enterprise Resource Planning) Es un sistema de software que incluye todas las herramientas y procesos necesarios.
EXCEL	Programa o aplicación.
FODESAF	Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares.
FOMUJERES	Fondo de Fomento de Actividades Productivas y de Organización de las Mujeres.
GPS	Sistema que permite conocer la posición de un objeto o de una persona gracias a la recepción de señales emitidas por una red de satélites.
INAMU	Instituto Nacional de las Mujeres.
ISO	Norma o estándar internacional.
MICITT	Ministerio Ciencia Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones.
NICSP	Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público.
PETIC	Plan Estratégico de tecnologías de información y comunicaciones.
POI	Plan Operativo Institucional.
SaaS	Modelo de entrega de software basado en la nube donde las personas acceden a aplicaciones a través de internet.
SICOP	Sistema Integrado de Compras Públicas.
SIPGAF	Sistema de Información del INAMU que significa "Sistema Integrado de Planificación y Gestión Administrativo Financiero".
SISRUAP	Sistema de Información del INAMU que significa "Sistema de Registro único de Atención Personas".
TI	Tecnologías de la Información.

1 RESUMEN EJECUTIVO

¿QUÉ EXAMINAMOS?

El estudio de control interno se centró en la evaluación de los términos funcionales solicitados para la adquisición del sistema informático SIGPAF, verificando las condiciones y/o funcionalidades actuales del aplicativo, para lo cual se recopiló los requerimientos de la herramienta, se revisaron los riesgos asociados a la contratación planteados por el INAMU y el proveedor de servicios, se midió el nivel de satisfacción del cliente conociendo su experiencia y expectativas, se validó los estudios anteriores, se analizó los costos del proyecto y se validaron aspectos de seguridad de la información y protección de los datos mediante la herramienta.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

La relevancia de esta investigación parte del seguimiento a la adquisición realizada por el INAMU, de la cual ya se había realizado un estudio de auditoría enfocado en la etapa de adquisición del sistema SIPGAF, en esta segunda fase se buscó continuar la revisión basado en la validación del producto solicitado en comparación a los requisitos funcionales, además, se contempló el análisis de los riesgos, la satisfacción, las recomendaciones anteriores, los costos y la protección de los datos desde la herramienta, con el fin de poder brindar un diagnóstico objetivo a la Administración Activa que permita conocer de manera integral el estado del sistema informático así como implementar las mejoras necesarias para garantizar el éxito del proyecto.

¿QUÉ ENCONTRAMOS?

Se identificaron seis hallazgos que versan sobre la ausencia de ciertas especificaciones o funcionalidades solicitadas en los términos de referencia, incidentes o errores que no han permitido validar por completo algunas funciones de la aplicación, pruebas que no se han ejecutado, debilidades de la gestión de accesos

a la herramienta y posible compromiso de la confidencialidad de la información que puede poner el riesgo la integridad y disponibilidad de los datos.

Finalmente, se emitieron nueve conclusiones y nueve recomendaciones, donde seis de ellas se relacionan con las observaciones anteriormente mencionadas, y las tres restantes se relacionaron con la atención a los detalles brindados en la encuesta de satisfacción, la gestión de recomendaciones de periodos anteriores que se encuentran en estado pendiente y los costos de la herramienta.

¿QUÉ SIGUE?

De acuerdo con los resultados obtenidos del presente estudio de auditoría, lo que sigue por parte de la administración del proyecto, así como la presidencia ejecutiva es el atender a cada una de las disposiciones emitidas en las recomendaciones del informe, en los periodos o plazos establecidos, mientras que a esta unidad de auditoría interna le compete la validación de la implementación de dichas recomendaciones así como el seguimiento de los planes de acción que se generen producto de atención respectiva a cada una de ellas.

2 INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de Auditoría se realizó en cumplimiento del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el periodo 2026, el objetivo consistió en realizar un seguimiento a la adquisición de la herramienta llamada Sistema Integrado de Planificación y Gestión Administrativo Financiero, de ahora en adelante **SIPGAF**, lo cual incluye hacer una verificación del estado actual respecto a los requerimientos funcionales de este programa informático y conocer el nivel de satisfacción del cliente en relación con los usuarios que hacen uso de esta aplicación adquirida.

Anteriormente se realizó un estudio relacionado con la evaluación de la herramienta **SIPGAF**, por la auditoría interna del INAMU, el cual formó parte del plan de trabajo correspondiente al 2024, el mismo se enfocó en evaluar el avance alcanzado a la fecha de ese estudio en lo que respecta al desarrollo y adquisición del ciclo de vida de los sistemas **SIPGAF** y **SISRUAP**, con el objetivo de determinar si la institución logró cumplir con los fines propuestos de la contratación, este análisis ejecutado, formará parte de los aspectos relacionados con el estudio actual para evaluar las acciones realizadas a raíz de las recomendaciones establecidas en dicho informe.

2.1 ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó de conformidad con el artículo 20 incisos a, b, c y f de la Ley 7801 de Creación del Instituto Nacional de la Mujer¹, el artículo 21 y el 22 de la Ley 8292, Ley General de Control Interno², las Normas de Control Interno para el Sector Público³, Política para la Gestión Operativa de Tecnologías de Información de la Unidad de Informática del INAMU, Marco de referencia de buenas prácticas COBIT 2019, la norma ISO 27002 de Seguridad de la Información: Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Código de buenas prácticas para controles de seguridad de la información (INTE/ISO/IEC 27002:2016), la Matriz de Cumplimiento

¹ Ley del 29 de abril de 1998. Publicada en La Gaceta No. 94 del 18 de mayo de 1998.

² Ley del 30 de julio de 2002. Publicada en La Gaceta No. 169 del 04 de setiembre de 2002.

³ Norma del 26 de enero de 2009. Publicada en La Gaceta No. 26 del 6 de febrero de 2009.

MACU-2023 y Reglamento sobre la Rendición de Garantías o Cauciones a favor del Instituto Nacional de las Mujeres.

2.2 OBJETIVO DEL ESTUDIO

Evaluar los términos funcionales solicitados en la adquisición del Sistema SIPGAF, verificando las condiciones y/o funcionalidades actuales en que se ha entregado el aplicativo y el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a estos.

Para la consecución del objetivo general del estudio fueron necesarios los siguientes objetivos específicos de auditoría:

- I. Recopilar los datos y documentación sobre los requerimientos funcionales entorno a la adquisición e implementación del sistema permitiendo el análisis y la validación del cumplimiento durante el progreso del proyecto.
- II. Determinar los riesgos asociados a la contratación y desarrollo de la aplicación, así como los que han sido planteados por el INAMU y el proveedor de servicios.
- III. Medir el nivel de satisfacción del cliente y de los usuarios con el uso de los aplicativos conociendo su experiencia, expectativas y otros aspectos relacionados a las necesidades de uso de los sistemas.
- IV. Validar la información, conclusiones y recomendaciones efectuadas en periodos anteriores mediante los estudios de control interno realizados por el INAMU en relación con esta adquisición verificando cual es el grado de cumplimiento de estas.
- V. Analizar si los costos del proyecto han variado según lo planificado inicialmente averiguando si estos se han incrementado durante su ejecución.
- VI. Conocer si el sistema respeta los principios y buenas prácticas en temas de seguridad de la información y la protección de los datos.

2.3 ALCANCE DEL ESTUDIO

El estudio de control interno es de carácter especial, y consistió en una segunda etapa del proyecto de auditoría interna relacionada con el sistema SIPGAF realizado anteriormente bajo el número de informe INAMU-JD-AI-In-008-2024 y remitido mediante el oficio INAMU-JD-AI-130-2024.

Para este alcance se estableció hacer un seguimiento a la adquisición del sistema SIPGAF, verificando su estado actual y el nivel de satisfacción de los usuarios, en donde se evaluará el producto solicitado en comparación a los requerimientos funcionales establecidos, la percepción del usuario, así como los detalles mencionados en los objetivos específicos de este proyecto.

2.4 METODOLOGÍA APLICADA

De acuerdo con los criterios anteriormente indicados, la Auditoría Interna analizó información del sistema SIPGAF en referencia con los requerimientos iniciales, validando el producto que se ha recibido, así como factores relacionados a la percepción del usuario y su experiencia de uso de las aplicaciones anteriormente mencionadas.

Estas acciones fueron llevadas a cabo mediante distintas pruebas de cumplimiento y sustantivas, también, se realizaron reuniones virtuales con las directoras del proyecto del sistema en estudio, quienes son responsables de diferentes procesos y/o acciones vinculadas directa o indirectamente a los procedimientos relacionados de la adquisición, desarrollo e implementación del aplicativo.

Al mismo tiempo, se han aplicado a estas personas directoras, consultas específicas, requerimientos de información vía oficio y correo electrónico, así como el respectivo análisis de los datos mediante la aplicación de varios instrumentos como encuestas, entrevistas, matrices de cumplimiento, comparación de información, cuestionarios, inspección de documentos, entre otros.

Acerca de los procedimientos ejecutados para las encuestas y cuestionarios se utilizaron herramientas virtuales como WebForms⁴ para la obtención de los resultados, mientras que para las entrevistas se ejecutaron acciones mediante llamada por medio de Microsoft Teams⁵.

Mediante indagación y observación se realizaron múltiples entrevistas para aplicar consultas y validaciones con el personal responsable de manejar los diferentes módulos⁶ y submódulos de la herramienta.

2.5 LIMITANTES DEL ESTUDIO

No se reportan limitaciones para el desarrollo de este estudio.

2.6 COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA.

En cumplimiento de la norma 2.10 “Comunicación de los resultados” de las “Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público” y, de conformidad con la norma 205 del “Manual de normas generales de auditoría para el Sector Público”, que establecen que “Las instancias correspondientes deben ser informadas, verbalmente y por escrito, sobre los principales resultados, las conclusiones y las disposiciones o recomendaciones producto de la auditoría que se lleve a cabo ...” y que “El auditor debe efectuar una conferencia final con la Administración de la entidad u órgano auditado, antes de emitir la respectiva comunicación por escrito”.

La comunicación de los resultados obtenidos se realizó el 20 de abril de 2026 en forma virtual, mediante la plataforma institucional Teams, y se contó con la participación las personas funcionarias que se detallan a continuación:

⁴ Páginas Web o Sitios de internet que contienen formularios de preguntas para aplicar cuestionarios y recolectar información.

⁵ Plataforma de mensajería instantánea empresarial para la comunicación.

⁶ Pequeña Sección del Sistema Informático que realiza o procesa información.

- Sra. Yerlin Zúñiga Cespedes, presidenta ejecutiva, Presidencia Ejecutiva.
- Sra. Ninotchka Benavides Badilla, directora a.i, Dirección Administrativa Financiera.
- Sra. Ana Victoria Naranjo Porras, coordinadora a i. Unidad de Planificación Institucional.
- Sra. Ingrid Trejos Marín, jefatura. Unidad de Informática.
- Sra. Kattia Brenes Herrera, jefatura despacho, Presidencia Ejecutiva.
- Sr. Vladimir Cubillo Marengo, jefatura a.i. Unidad de Asesoría Legal.
- Sr. Randall Umaña Villalobos, auditor interno, Auditoría Interna.
- Sr. David Sobalbarro Rodríguez, profesional ejecutivo, Auditoría Interna.

En dicha sesión de trabajo se consideraron las observaciones expuestas por parte de los presentes en función de las conclusiones y recomendaciones expuestas, las cuales se detallan en el punto 7 del presente informe.

2.7 IMPLANTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA

La Ley 8292 de Control Interno, en su Artículo 37-Informes dirigidos al jerarca, establece lo siguiente:

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”

En la misma Ley el Artículo 38. -Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República establece:

"Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas 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, Ley 7428, de 7 de setiembre de 1994."

En relación con lo anterior, la normativa promulgada por la Contraloría General de la República señala que el esquema de implementación de recomendaciones debe contener los planes y proyectos para las acciones correctivas que debe de incorporar, además, la definición de un plazo de referencia para el cumplimiento de la recomendación. En este sentido, el artículo 12 de la citada Ley 8292 establece, respecto a los deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, lo siguiente:

"Artículo 12. —Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

- a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.***
- b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.***
- c) Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan.***

d) *Asegurarse de que los sistemas de control interno cumplan al menos con las características definidas en el artículo 7 de esta Ley.*

e) *Presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente o el órgano a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los entes y órganos competentes de la administración activa.”*

(El destacado no forma parte del texto original).

Por su parte, las “Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público” señalan en la norma 2.11 lo siguiente:

“El auditor interno debe establecer, mantener y velar porque se aplique un proceso de seguimiento de las recomendaciones, observaciones y demás resultados derivados de los servicios de la auditoría interna, para asegurarse de que las acciones establecidas por las instancias competentes se hayan implementado eficazmente y dentro de los plazos definidos por la administración. Ese proceso también debe contemplar los resultados conocidos por la auditoría interna, de estudios de auditores externos, la Contraloría General de la República y demás instituciones de control y fiscalización que correspondan”. (...)

2.8 RIESGOS DE AUDITORÍA

La Auditoría Interna debido a la naturaleza de la labor que realiza se ve expuesta a los siguientes riesgos:

Figura 1. Riesgos a los que se ve expuesta la Auditoría Interna.



Fuente: Auditoría Interna, 2020.

2.9 EQUIPO DE TRABAJO A CARGO DEL ESTUDIO

El trabajo de campo, la aplicación de los procedimientos de auditoría y la redacción del informe final de estudio estuvo a cargo del Profesional Ejecutivo de Auditoría Interna, Sr. David Sobalbarro Rodríguez y el informe fue revisado por el Sr. Randall Umaña Villalobos, Auditor Interno del INAMU.

2.10 GENERALIDADES DEL ESTUDIO

El objetivo de la contratación y adquisición del Sistema SIPGAF se centró en dotar al INAMU de un sistema especializado bajo la modalidad de suscripción anual en línea que genere información homogénea, confiable y oportuna, integrando y optimizando los procesos de planificación, financieros, contables y administrativos con la finalidad de mejorar la asignación, ejecución y control de los recursos públicos para el apoyo en la toma de decisiones por parte de las autoridades del INAMU.

Esta contratación se compone de una única partida con tres (3) ítems⁷, en la que se detallaron de manera ampliada los aspectos de implementación de procesos y los respectivos requerimientos funcionales que debe contener cada uno de los productos esperados y que conformarán el sistema integrado.

Los ítems son los siguientes:

- Ítem 1: Adquisición, configuración, implementación de suscripción de un sistema que brinde soporte tecnológico y carga de información inicial a los procesos de Planificación Institucional.
- Ítem 2: Adquisición, configuración, implementación de suscripción de un sistema que brinde soporte tecnológico y carga de información inicial a los procesos, Financieros, Contables y Administrativos: Presupuesto,

⁷ Usado para hacer distinción de artículos o capítulos en una escritura u otro instrumento, o como señal de adición.

Contabilidad, Tesorería, Bancos, Proveeduría, Recursos Humanos (Remuneración).

- Ítem 3: Adquisición, configuración, implementación de suscripción de un sistema que brinde soporte tecnológico y carga de información a los procesos de Recursos Humanos (Reclutamiento y Selección, Evaluación del Desempeño, Capacitación, Clima y Cultura Organizacional, Administración de Expedientes de Carrera Profesional, Salud y Seguridad Ocupacional, Administración de Garantías, Autogestión) y Servicios Generales.

Se trata de servicios de licenciamiento o de suscripción tipo ERP⁸, para un sistema integral que incluya Reportes Analíticos (Dashboards)⁹ en la NUBE¹⁰ con modalidad SaaS (Software as a Service).

Así como los ajustes y configuración (parametrización o personalización), interfaz¹¹, desarrollos, manuales técnicos y de usuarios finales, gestión del cambio y capacitación en sitio requeridos en las herramientas contratadas, para poder sustituir la funcionalidad de los sistemas de información actuales de la institución detallados en los requerimientos.

3 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

El presente proyecto especial de auditoría se realizó en cumplimiento del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el periodo 2026, cuyo objetivo fue evaluar los términos funcionales solicitados en la adquisición del Sistema SIPGAF, verificando las condiciones y/o funcionalidades actuales en que se ha entregado el aplicativo¹², el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a estos, entre otros, con el fin de emitir las correspondientes conclusiones, recomendaciones y oportunidades de mejora mediante un informe final.

⁸ Planificación de Recursos Empresariales (Enterprise Resource Planning) Es un sistema de software que incluye todas las herramientas y procesos necesarios.

⁹ Tablero, cuadro o documento que presenta información gráfica.

¹⁰ Espacio de almacenamiento en línea (Internet).

¹¹ Conexión, física o lógica, entre una computadora y el usuario, un dispositivo periférico o un enlace de comunicaciones.

¹² Programa informático o herramienta tecnológica.

Los resultados que se presentan a continuación son producto de la evaluación y análisis de los datos consignados dentro de este estudio.

3.1 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA.

Mediante la inspección documental, observación, requerimientos de información vía oficio, correo electrónico y plataforma TEAMS, entrevistas y reuniones virtuales con las directoras del proyecto y personas que operan o se encargan de los diferentes módulos¹³ y submódulos de la aplicación¹⁴, se ejecutan las actividades de validación de las funcionalidades solicitadas para la herramienta tecnológica.

Sobre la comprobación de los aspectos funcionales del Sistema se aplicaron una serie importante de consultas mediante entrevistas y reuniones virtuales de las cuales se brinda un resumen y detalle en la **Tabla 1**.

Tabla 1. Programación de entrevistas sobre los módulos y secciones validados del Sistema según términos de referencia.

Módulo	Submódulos y Secciones	Fecha	Entrevistados
Planificación y Presupuesto Institucional	Parametrización y configuración Plan Estratégico vinculación con Plan Nacional de Desarrollo Plan Táctico y vinculación con plan operativo institucional Planificación Operativa Institucional (POI) Análisis de Riesgos Formulación inicial del Presupuesto Segto. al cumplim. program. según indicadores y niveles de planif. Reportes	13/11/25	Ana Victoria Naranjo Porras
Financiero Contable	Presupuesto Parametrización Ejecución Presupuestaria Modificaciones Presupuestarias Conciliaciones Presupuestarias	2/12/25	Marisela Chaves Vindas Mauricio Solano Martínez Giselle Chaves Barboza

¹³ Porción o sección de un programa informático.

¹⁴ Cualquier programa que pueda clasificarse como software informático.

Módulo	Submódulos y Secciones	Fecha	Entrevistados
Financiero Contable	Tesorería Control Bancario Parametrización Gestión de Control Bancario Cheques Depósitos Notas de Débito Notas de Crédito Transferencias Conciliaciones Bancarias Ingresos Cuentas por Pagar Cuentas por Cobrar Caja Chica Viáticos	5/12/25 8/12/25 9/01/26	Klansy Flores Salguero Giselle Chaves Barboza
Financiero Contable	Contabilidad Registro Emisión de Estados Financieros e Informes NICSP Balance de Comprobación Estado de situación financiera o balance general Estado de Rendimiento Financiero Estado de cambios en el patrimonio neto Estado de flujo de efectivo Estado de situación y evolución de bienes Estado de present. informa presupuestaria en los est. financieros Notas de los estados financieros Estados auxiliares de Estados Financieros Análisis de Razones Financieras en Miles Matrices e Informes NICSP Libros Contables Digitales	15/12/25	Luis Eduardo Monge Valverde Karol Rojas Solano Shirley Loaiciga Ramirez Greivin Espinoza Miranda Giselle Chaves Barboza
Proveeduría	Contratación Administrativa Control de estado de contrataciones Confección de órdenes de compra	3/12/25	Allan Ramos Bolaños
Proveeduría	Pago a Proveedores	10/12/25	Andrea Solís Pérez

Módulo	Submódulos y Secciones	Fecha	Entrevistados
Proveeduría	Control de Activos Traslado de Activos Retiro de Activos Mejora, revaluación y devaluación Depreciación de Activos Reportes Ingresos y Control de Suministros	8/12/25	Carlos Barquero Trigueros
Recursos Humanos	Submódulo de Remuneraciones Parametrización Gestión de Planillas Submódulo de Gestión de Acciones de Personal y Beneficios Parametrización Administración de datos de las personas funcionarias Administración de datos de las plazas o puestos de la institución Acciones de Personal	10/12/25 23/12/25	Jonathan Bermúdez Herrera Diandra Quirós Sandoval Aracelly Knigh Chavarria
Recursos Humanos	Submódulo de Administración del Recurso Humano Parametrización Submódulo de Reclutamiento y Selección Postulación Administración de Concursos/Vacantes Personas Admisibles Personas Elegibles	12/12/25	Erick Mora Torres Wendy Ward Bennett
Recursos Humanos	Submódulo de evaluación de desempeño Submódulo de Capacitación Inducción y Reinducción Submódulo de Clima y Cultura Organizacional Submódulo de Administración de Expedientes de Carrera Profesional	22/12/25	Karol Cordero Méndez
Recursos Humanos	Submódulo de Salud y Seguridad Ocupacional Medicina Empresarial	16/12/25	Amanda Hutchinson Rodríguez
Recursos Humanos	Submódulo para la administración de garantías	23/12/25	Jonathan Bermúdez Herrera
Recursos Humanos	Submódulo de Autogestión Submódulo de Reportes	15/12/25	Nicole Tatiana Agüero Castillo Jeisel Tatiana Jara Alvarez María García Rodríguez
Servicios Generales	Administración de Edificios	2/12/25	Cristian Valverde Loaiza
Servicios Generales	Administración de Servicios Públicos	3/12/25	María Teresa Mora Arevalo

Módulo	Submódulos y Secciones	Fecha	Entrevistados
Servicios Generales	Administración de Equipo Móvil	4/12/25	Luana Barquero Quesada Stephanie Lezama Víquez
SIPGAF	Varios aspectos y Seguridad	27/01/26	Zaida Barboza Hernández
SIPGAF	Preguntas Generales del SIPGAF y seguridad	26/01/26	Ingrid Trejos Marín

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna.

Sobre las validaciones anteriores se desprenden los resultados o hallazgos que se presentan a continuación.

3.1.1 HALLAZGO 01: AUSENCIA DE FUNCIONALIDADES SOLICITADAS EN LOS TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN *(Ver Conclusión N°.01 y Recomendación N°.01)*

Nivel de exposición de riesgo vinculado al hallazgo.

<u>Crítico</u>	<u>Alto</u>	<u>Medio</u>	<u>Bajo</u>	<u>Informativo</u>
				

CONDICIÓN:

Al momento de realizar este estudio y revisar las especificaciones de la contratación 2022LN-000002-0015800001, se logra constatar la ausencia de algunos requerimientos funcionales solicitados en los términos de referencia, a la vez que, no se logró evidenciar su implementación y existencia dentro de las opciones del SIPGAF.

Esto se logró comprobar mediante preguntas y el uso de la aplicación por parte de las personas usuarias durante las entrevistas, así como la inspección realizada por parte de la Auditoría Interna, para lo cual, se utilizó un usuario con permisos de consulta y con acceso a los módulos y opciones del aplicativo, el cual había sido brindado con

anterioridad para labores de revisión por esta unidad como parte de las diferentes labores de auditoría.

En detalle, se describe a continuación, cada uno de los aspectos encontrados:

Submódulo de Tesorería

- Sistema no es múltimoneda¹⁵, es bimoneda (dólares y colones).
- Sistema no permite incluir la ubicación de la gira mediante una dirección GPS.

Submódulo de Contabilidad

- Sistema no permite la opción de copiar asientos.

Submódulo de Contratación Administrativa

- Una vez aprobada la orden de compra no la envía por correo electrónico.

Submódulo de Control de Activos

- No permite la búsqueda o trazabilidad de activos por medio de orden de compra, por factura, por valor original y libros (que permita filtrar mayor o menor al monto).
- No se logra detectar sobre un activo asegurado que muestra el porcentaje del monto asegurable, tampoco una opción que permita adjuntar archivos o imágenes de evidencia del retiro de activos.
- Se indica por parte del usuario encargado que el Sistema no permite la generación de la depreciación de activos de forma manual, reversar la última depreciación hecha o realizar ajustes a la depreciación.

Submódulo de Ingresos y Control de Suministros

- El Sistema no permite las revaluaciones o devaluaciones, tampoco emitir un listado total indicando la rotación de acuerdo con rango de fechas.

¹⁵ Diferentes divisas o monedas extranjeras.

Submódulo de Remuneraciones

- El sistema no permite la generación automática de acciones del personal por concepto de quinquenios, tampoco remite una notificación sobre el ingreso de horas extras a la jefatura (y a las personas autorizadas) para su aval.

Submódulo de Administración del Recurso Humano

- El Sistema no cuenta con una interfaz con la página web de la institución, a fin de que las personas interesadas puedan suministrar la información de sus hojas de vida.

Submódulo de evaluación de desempeño

- Se indica por parte del usuario encargado que no existe firma de recibido de las partes involucradas en el proceso de evaluación del desempeño, no brinda alertas de inicio y cierre del periodo de evaluación por correo y/o a lo interno del Sistema y el submódulo no está interconectado con el submódulo de remuneraciones, a fin de restringir el pago de algún componente salarial de acuerdo con la normativa aplicable.

Submódulo de Capacitación

- El Sistema no brinda un reporte de cada capacitación por grupo, lo hace individual, tampoco notifica la nota que se obtuvo de la capacitación.

Submódulo de Clima y Cultura Organizacional

- Sistema no permite la firma de recibido de las partes involucradas del proceso de clima organizacional, ni emite reportes o informes ejecutivos con datos gráficos para el análisis de la información, tampoco emite reportes de los planes remediales y su avance por programa o por dependencia.

Submódulo para la administración de garantías

- A nivel del registro de Pólizas de rendición de cuentas, no incluye la fecha a partir de la cual ocupa el puesto, el número de póliza y el monto de la prima y no existe un reporte que permita imprimir las clases de puesto que deben de tener póliza vigente.

Submódulo de Autogestión

- No se detecta en el Sistema una opción que permita la revisión de la Capacitación aprobada y presentada en expediente, la gestión de su calendario de trabajo y la opción de Gestión de sus labores en teletrabajo.

Submódulo de Reportes

1. Gestión de planillas

- Desde submódulo de planillas de SIPGAF es posible generar un reporte que muestre la provisión de vacaciones para informes de las NICSP, pero no incluye fecha de cumplimiento de vacaciones, total de salarios percibidos durante los 360 días del año, salario mensual promedio devengado, monto diario y la categoría del derecho a vacaciones.
- Es posible generar un reporte que muestre permisos con y sin goce de salario, pero no contiene filtros que solicitan los términos de referencia.
- No es posible generar un reporte que muestre Suplencias.
- Es posible generar un reporte que muestre Liquidaciones, pero no es posible aplicar los filtros que solicita los términos de referencia.

2. Gestión de Acciones de Personal y Beneficios

- No es posible generar un Reporte con filtros por tipo de acción de personal, estado de la acción, periodo (con rangos de fechas), programa presupuestario, actividad presupuestaria y dependencia para todos los tipos de acciones de personal.

3. Administración de datos de las personas funcionarias

- El reporte de Administración de datos de las personas funcionarias no incluye los parámetros de edad, fecha de ingreso, correo electrónico personal, la fotografía, puesto, género, fecha de nacimiento, nacionalidad, número de asegurado, estado civil, profesión, código de plaza y planilla asociados al colaborador, hijos, hijos para renta, saldo de vacaciones, fecha de vacaciones y anualidades, banco, cuenta bancaria, programa, beneficiarios, fecha de salida y contacto en caso de emergencia.

4. Submódulo de personas Admisibles

- No se logra ubicar ningún reporte relacionado con personas admisibles.

5. Submódulo de personas elegibles

- No se logra ubicar ningún reporte relacionado con personas elegibles.

6. Submódulo de Inducción y reintucción

- No se logra ubicar ningún reporte relacionado con inducción y reintucción.

7. Submódulo de Administración de expedientes de carrera profesional

- No se logra ubicar ninguna opción que permita emitir un reporte.

8. Módulo de Autogestión

- No se logra ubicar algún reporte que muestre el salario base, solamente quincenal.
- Se logra ubicar un reporte que muestra las incapacidades, pero no es posible segregarmas por tipo, ente que la emitió.
- No se logra detectar algún tipo de reporte de los cursos de capacitación recibidos, los cursos de capacitación disponibles, que haga un desglose de carrera profesional, cursos de inducción y reintucción recibidos y las fechas en que debe llevarlo.
- No existe desde el módulo de autogestión un apartado que permita generar reportes de las evaluaciones de desempeño, la calificación y los planes de mejora.

2.4.1 Administración de Edificios.

- No se logra visualizar un apartado que desde este módulo permita calendarizar, registrar y procesar los pagos por concepto de impuesto a la propiedad, el registro y procesamiento de los pagos se hace desde KIOSCO¹⁶. Tampoco, se logra detectar una opción que permita la elaboración de informes acerca de los mantenimientos realizados, con la posibilidad de adjuntar información de respaldo.

¹⁶ Nombre del módulo para autogestionar trámites personales dentro del Sistema SIPGAF.

2.4.2 Administración de Servicios Públicos

- Sistema no permite la generación de reportes en pantalla o exportables en diferentes formatos, con la información sobre comportamiento y estadísticas de consumo, al mismo tiempo, no genera alertas sobre incrementos en las estadísticas de consumo por aumento en los servicios públicos.

2.4.3 Administración de Equipo Móvil

- Se detecta menú para mantenimientos preventivos, pero no correctivos.

En adición, complemento y relación con lo anterior, el 17 de enero de 2025 se recibió por parte de la Licda. Karol Viviana Córdoba Aguilar quien firmó como APODERADA en representación del consorcio AKTEK-DEINSA un compromiso en el cual indica estar de acuerdo en el cumplimiento de algunos puntos pendientes del proyecto SIPGAF.

Mediante el oficio INAMU-PE-UIN-139-2025 del 16 de diciembre 2025 enviado por la Unidad de Informática y dirigido a la Sra. Karol Córdoba Representante Legal del Consorcio AKTEK-DEINSA, con copia a la Presidenta Ejecutiva del INAMU Yerlin Zúñiga y firmado Ingrid Trejos Unidad de Informática, Zaida Barboza Directora Administrativa Financiera y Ninotchka Benavides Planificación, se le indica que en atención al documento “**17012025 INAMU Carta Compromiso**”, y como parte del seguimiento y verificación de los compromisos asumidos, se detectó tareas pendientes que, **bajo ninguna circunstancia, pueden continuar sin atención**, también se solicita que sean atendidas de forma inmediata y sin dilación, a más tardar el día 12 de enero de 2026 y se indica que el incumplimiento de este plazo comprometería gravemente el funcionamiento adecuado, el cierre de los módulos y la operación en tiempo real del Sistema SIPGAF, lo cual sería considerado una falta grave al compromiso adquirido en la carta mencionada.

Se presenta el detalle del cumplimiento de cada uno de los compromisos indicados en la carta mencionada, los elementos marcados en color verde representan el cumplimiento del compromiso, los registros de color celeste indican que la actividad está siendo atendida, es decir, en ejecución, mientras que las líneas bajo el color anaranjado representan las actividades que no se han cumplido. Ver **Tabla 2**.

Tabla 2. Check List de cumplimiento sobre carta de compromiso.

Item	Descripción	Cumplido (Sí/No)
1	Lo establecido en el oficio No. INAMU-PE-DAF-0595-2024, suscrito por la Sra. Zaida Barboza Hernández, Directora Administrativa a.i.	Si
2	Atención de los 26 formularios pendientes que están en proceso de atención por parte del Consorcio o por parte del INAMU	No
3	Detección de solución para configurar las colas de recepción del sistema SIPGAF	No
4	Actualizar el Portal SIPGAF con el fin de que se accedan todas las funcionalidades y módulos adquiridos desde un mismo sitio	No
5	Al 31 de diciembre 2024, se contará con el ambiente de producción actualizado y preparado para cerrar el período 2024	Si
6	Respaldo Total del sistema y de la Base de Datos al 18 de diciembre del 2024	Si
7	Procesos de firma digital probados y aprobados en el Banco Central de Costa Rica	Si
8	Los procesos de recursos humanos, módulos adicionales y los procesos financieros contables deberán estar debidamente preparados para cerrar el período 2024 e iniciar el período 2025	Si
8. a.i	Contabilidad: Carga de la balanza de comprobación mensual de enero a diciembre 2024	Si
8. a.ii	Contabilidad: Generación de reportes relacionados con los Estados Financieros, de acuerdo con los requerimientos establecidos por la Dirección General de Contabilidad Nacional (DGCN).	No
8. a.iii	Generación de todas las actividades que conlleva el proceso de elaboración, emisión y aprobación de los Libros Contables Digitales de acuerdo con los requerimientos establecidos por la Dirección General de Contabilidad Nacional (DGCN).	No
8. a.iv	Contabilidad: Emisión y generación de registros contables	Si
8. a.v	Contabilidad: Validación de la integración de todos los módulos del sistema	No
8. a.vi	Contabilidad: Mayorización de registros contables	Si
8. a.vii	Contabilidad: Emisión de reportes de auxiliares de cuenta	No
8. b.i	Presupuesto: Conservar la parametrización actual del sistema	Si
8. b.ii	Presupuesto: Validar la activación del presupuesto 2025	Si
8. b.iii	Presupuesto: Garantizar la emisión de reportes de ejecución y liquidación presupuestaria	No

Item	Descripción	Cumplido (Sí/No)
8. b.iv	Presupuesto: Emisión de reportes asociados a metas, indicadores y objetivos	No
8. b.v	Presupuesto: Emisión de reportes auxiliares con periodicidad mensual, trimestral y anual	No
8. c.i	Tesorería: Registro y carga de movimientos pendientes del 2024	Si
8. c.ii	Tesorería: Actualización de saldos de las 34 cuentas bancarias al corte del 31-12-2024	Si
8. c.iii	Tesorería: Validación de conciliaciones bancarias a nivel institucional	No
8. c.iv	Tesorería: Validación de procesos de pagos desde los diferentes módulos del sistema	Si
8. c.v	Tesorería: Generación de reportes relacionados con la emisión de nóminas, transferencias y planillas	Si

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna con información del oficio INAMU-PE-UIN-139-2025.

Finalmente, mediante el oficio INAMU-PE-UIN-029-2026 del 20 de febrero, dirigido a la presidenta ejecutiva Yerlin Zúñiga y el Auditor Interno Randall Umaña, firmado por Ingrid Trejos jefatura de la Unidad de Informática se comenta sobre este punto que ya se cuenta con respuesta del proveedor de servicios y que actualmente se encuentra en revisión por parte del INAMU.

CRITERIO:

El Control Interno se complementa de regulación interna, políticas, normativa, procedimientos y medidas para alcanzar los objetivos, garantizar la seguridad de la información además de eficiencia y eficacia de las operaciones según lo requerido y establecido por el Negocio. Así es como la **Ley de Control Interno 8292** también lo especifica:

Artículo 8º-**Concepto de sistema de control interno.** Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

Los Requerimientos funcionales para el Sistema SIPGAF llamados **Contratación para la adquisición de una solución tecnológica para la integración de los procesos de planificación, gestión financiera y gestión del recurso humano del instituto nacional de las mujeres** establece para el submódulo de Tesorería, lo siguiente:

2.1.2.1.2 Gestión de Control Bancario:

(...)

3. El submódulo de control bancario deberá tener un mantenimiento en donde se registren todas las cuentas bancarias, **debe ser multimonedas** (...)

(Lo resaltado en negrita no forma parte del original)

Referente a la inclusión de la ubicación geográfica, los Requerimientos funcionales para el submódulo de Tesorería en el apartado **2.1.2.6 Viáticos** indica que:

17. El sistema debe permitir registrar la ubicación geográfica de la gira, considerando distrito, cantón, provincia, barrio y país a donde se dirige y poder ingresar un detalle o una dirección GPS, para tener puntos exactos.

Sobre la funcionalidad de copiar asientos, los Requerimientos funcionales en el apartado **2.1.3 Submódulo de Contabilidad** establece:

13. Debe contar con al menos los siguientes submódulos:

(...)

d. Transacciones:

- Asientos (Elaborar, generar, guardar, contabilizar, visualizar, eliminar, modificar, anular **y copiar asientos**)

(Lo resaltado en negrita no forma parte del original)

En relación con el envío del correo electrónico una vez aprobada la orden de compra, los Requerimientos funcionales para el submódulo de Contratación Administrativa en apartado **2.2.1.2 Confección de órdenes de compra** especifica:

3. Las órdenes de compra deben contener al menos la siguiente información:

(...)

➤ Aprobada la orden de compra la envía por correo electrónico al Departamento o Unidad solicitante y al elaborador

Para la búsqueda o trazabilidad de activos y con relación al porcentaje del monto asegurable, los Requerimientos funcionales para el submódulo de Contratación Administrativa en el apartado **2.2.2 Control de Activos** incluye lo siguiente:

11. El sistema deberá permitir la trazabilidad y consulta de los activos por número de activo, número de placa de vehículo (si aplica), descripción, tipo, ubicación, **orden de compra, factura, valor original y libros (que permita filtrar mayor o menor al monto)**, fecha de ingreso (filtrar por rango de fecha), por responsable.

(...)

15. El sistema deberá permitir indicar si el activo debe estar cubierto por una póliza de seguros, **el porcentaje del monto asegurable** y alertar oportunamente cuando debe renovarse.

(Lo resaltado en negrita no forma parte del original)

A nivel del proceso de baja de activos y referente a la depreciación manual de activos manual, la reversión de la última depreciación y los ajuste, los Requerimientos funcionales para el submódulo de Contratación Administrativa en el apartado **2.2.2 Control de Activos** estipula:

2.2.2.2 Retiro de Activos

1. Permitir salidas por deterioro, baja, donación.

2. Adjuntar archivos o imágenes de evidencia del retiro de activos.

3. Registro de motivo de retiro de activos.

4. Gestión del proceso para el retiro de activos (solicitud, revisión, aprobación).

5. Manejo de históricos de retiro

(Lo resaltado en negrita no forma parte del original)

2.2.2.4 Depreciación de Activos:

(...)

4. El sistema deberá permitir la generación de la depreciación de activos manual y automáticamente.

(...)

7. El sistema deberá contar con la opción de poder reversar la última depreciación hecha para uno o varios activos con los permisos según roles de usuarios correspondientes.

8. El sistema deberá contar con la opción para realizar ajustes a la depreciación generada para uno o varios activos con los permisos según roles de usuarios correspondientes.

Acerca de las revaluaciones, devaluaciones y el reporte de Suministros, los Requerimientos funcionales para el submódulo de Contratación Administrativa en el apartado **2.2.3 Ingresos y Control de Suministros** señala que:

(...)

16. Debe permitir revaluaciones o devaluaciones

(...)

25. Permitir listado total indicando la rotación, de acuerdo con rango de fechas

Respecto a la generación de acciones de personal por concepto de quinquenios, así como la notificación de ingreso de horas extras, los Requerimientos funcionales para el módulo de Recursos Humanos en la sección **2.3.2 Submódulo de Gestión de Acciones de Personal y Beneficios** incluye puntualmente:

2.3.2.4 Acciones de Personal

(...)

5. El sistema deberá permitir la generación automática de la acción de personal por concepto de anualidades **y quinquenios** según su tipo y cargar el periodo de vacaciones correspondiente.

(...)

8. El sistema deberá permitir el ingreso de las horas extras laboradas por parte de cada persona funcionaria **y remitir una notificación a la jefatura (y a las personas autorizadas)** (...)

(Lo resaltado en negrita no forma parte del original)

En línea con la interfaz con la página web institucional para el reclutamiento, los Requerimientos funcionales para el módulo de Recursos Humanos en la sección **2.3.3 Submódulo de Administración del Recurso Humano** menciona:

2.3.3.1 Parametrización

(...)

21. Deberá permitir contar con una base de datos de candidatos externos, para lo cual **deberá contar con un interfaz con la página web de la institución, a fin de que las personas interesadas puedan suministrar la información de sus hojas de vida.**

(Lo resaltado en negrita no forma parte del original)

En función de la firma de recibido, el correo y/o notificación de la evaluación del desempeño y la interconexión con el submódulo de remuneraciones, los Requerimientos funcionales para el módulo de Recursos Humanos en la sección **2.3.5 Submódulo de evaluación de desempeño** incorpora lo siguiente:

1. El sistema deberá permitir el registro de la herramienta de evaluación del desempeño, y la firma de recibido de las partes involucradas.

(...)

7. El sistema brindará alerta de inicio y cierre del periodo de evaluación, la alerta por correo y/o a lo interno del sistema.

(...)

11. Deberá estar interconectada con el módulo de remuneraciones, a fin de restringir el pago de algún componente salarial de acuerdo con la normativa aplicable.

Referente al reporte grupal de la capacitación y la notificación de la nota, los Requerimientos funcionales para el módulo de Recursos Humanos en la sección **2.3.6 Submódulo de Capacitación** indica:

5. El sistema brindará un reporte de cada capacitación por grupo.

6. El sistema brindará alerta a la persona funcionaria de que han quedado matriculadas en la actividad de capacitación, o excluidas, además debe notificar la nota de capacitación que llevó.

Sobre la firma, la emisión de reportes gráficos y los reportes de planes remediales por programa o dependencia, los Requerimientos funcionales para el módulo de Recursos Humanos en el apartado de **2.3.7 Submódulo de Clima y Cultura Organizacional** se señala que:

1. El sistema deberá permitir el registro de la herramienta de clima organizacional, y la firma de recibido de las partes involucradas.
(...)
4. El sistema deberá permitir la generación de reporte e informes ejecutivos con datos y gráficos para análisis de la información
(...)
7. (...) El sistema deberá permitir emitir reportes de los planes remediales y su avance por programa, por dependencia e incluso de manera consolidada a nivel institucional.

En relación con los parámetros faltantes en los registros de las Pólizas de Rendición de Cuentas y el reporte de las clases de puesto que deben tener póliza vigente, los Requerimientos funcionales para el módulo de Recursos Humanos en el apartado de

2.3.10 Submódulo para la administración de garantías menciona:

1. El sistema debe permitir la administración y control de garantías ofrecidas por las personas funcionarias según *Reglamento sobre la Rendición de Garantías o Cauciones a favor del Instituto Nacional de las Mujeres*.
(...)
7. El sistema debe asociar el monto que debe cancelar la persona con la clase de puesto en la que está nombrada (según el Reglamento de cauciones).
8. El sistema debe llevar un registro histórico del total de las pólizas de caución por persona funcionaria y permitir generar e imprimir reportes sobre dichas pólizas, **así como las clases de puesto que deben de tener póliza vigente.**
(Lo resaltado en negrita no forma parte del original)

Mientras que el **Reglamento sobre la rendición de garantías o cauciones a favor del Instituto Nacional de las Mujeres** establece:

Artículo 12.-**Competencia.** Competerá al Área de Recursos Humanos la administración general de las cauciones que se rindan a favor del INAMU, y para ello deberá:

(...)

f. Mantener un registro actualizado de los caucionantes que contenga al menos: nombre, puesto, **fecha a partir de la cual ocupa el puesto**, tipo de garantía, **número de póliza**, grupo al que pertenece, **monto desglosado de la prima**, monto asegurado, fecha de emisión y vencimiento de la garantía y estado actual en cuanto a su vigencia.

(Lo resaltado en negrita no forma parte del original)

Acerca de las capacitaciones aprobadas y presentadas, la gestión del calendario de trabajo y las actividades durante el teletrabajo, los Requerimientos funcionales para el módulo de Recursos Humanos en el apartado de **2.3.11 Submódulo de Autogestión** se incorpora lo siguiente:

1. Aplicación que permita a los colaboradores tener una autogestión en tramites como:

(...)

- Revisión de la Capacitación aprobada y presentada en expediente.
- Gestión de su calendario de trabajo

(...)

- Gestión de sus labores en teletrabajo

Respecto a la emisión de reportes ubicados en los submódulos de Planilla, Acciones de Personal, Administración de los datos de las personas funcionarias, Personas admisibles, Personas elegibles, Inducción y Reinducción, Administración de Expedientes de Carrera Profesional y Autogestión, los Requerimientos funcionales para el módulo de Recursos Humanos en el apartado de **2.3.12 Submódulo de Reportes** especifica:

1. Gestión de planillas

El sistema deberá permitir generar reportes **con filtros por tipo de rubro, plus, deducción, periodo (con rangos de fechas), programa presupuestario,**

actividad presupuestaria, dependencia y persona funcionaria de los siguientes rubros:

(...)

- Provisión de vacaciones para informes de las NICSP que incluyan el nombre, código de empleado, periodo, saldo, **fecha de cumplimiento de vacaciones, total de salarios percibidos durante los 360 días del año, salario mensual promedio devengado, monto diario, provisión de vacaciones y la categoría del derecho a vacaciones.**
- Permisos con y sin goce de salario
- Suplencias
- Liquidaciones

(Lo resaltado en negrita no forma parte del original)

2. Gestión de Acciones de Personal y Beneficios

El sistema deberá permitir generar reportes **con filtros por tipo de acción de personal, estado de la acción, periodo (con rangos de fechas), programa presupuestario, actividad presupuestaria, dependencia** y persona funcionaria para todos los tipos de acciones de personal.

(Lo resaltado en negrita no forma parte del original)

3. Administración de datos de las personas funcionarias

El sistema deberá permitir generar reportes de **cada uno de los datos** que aparezcan en el sistema, tales como nombre, domicilio, teléfonos, **edad, fecha de ingreso, correo electrónico personal** e institucional, **la fotografía, puesto, sexo, género, fecha de nacimiento, nacionalidad, número de asegurado, estado civil, profesión, código de plaza y planilla asociados al colaborador**, así como su estado, **hijos, hijos para renta, cédula de identidad, código de persona funcionaria, saldo de vacaciones, fecha de vacaciones y anualidades, banco, cuenta bancaria, programa, beneficiarios, fecha de salida, contacto en caso de emergencia**, entre otros.

El sistema deberá permitir la generación de reportes de cualquier tipo de dato o información incluida en este módulo.

(Lo resaltado en negrita no forma parte del original)

(...)

10. Submódulo de personas Admisibles

El sistema deberá permitir la generación de reportes de cualquier tipo de dato o información incluida en este módulo.

11. Submódulo de personas elegibles

El sistema deberá permitir la generación de reportes de cualquier tipo de dato o información incluida en este módulo.

12. Submódulo de Inducción y reintucción

El sistema deberá permitir la generación de reportes de cualquier tipo de dato o información incluida en este módulo.

(...)

16. Submódulo de Administración de expedientes de carrera profesional

El sistema deberá permitir la generación de reportes de cualquier tipo de dato o información incluida en este módulo.

En función de la emisión de reportes ubicados en el submódulo de Autogestión, deben considerarse especificaciones mencionadas en el submódulo de Planillas, en concreto, los Requerimientos funcionales para el módulo de Recursos Humanos en el apartado de **2.3.12 Submódulo de Reportes** indica:

1. Gestión de planillas

El sistema deberá permitir generar reportes con filtros por tipo de rubro, plus, deducción, periodo (con rangos de fechas), programa presupuestario, actividad presupuestaria, dependencia y persona funcionaria de los siguientes rubros:

➤ Cargos fijos (Salario base)

(...)

- Incapacidades (segregar por tipo, ente que la emitió)
- (...)

El sistema deberá **generar reportes para autogestión** y que cada persona funcionaria pueda visualizar y generar sus pagos y/o deducciones **con base en los filtros citados anteriormente**.

(...)

17. Módulo de Autogestión

El sistema deberá permitir que las personas funcionarias puedan generar reportes de los siguientes rubros:

(...)

Cursos de capacitación recibidos

Cursos de capacitación disponibles

Desglose de carrera profesional

Evaluaciones de desempeño, calificación y planes de mejora.

Cursos de inducción y reinducción recibidos y las fechas en que debe llevarlo.

Referente a la opción para registrar, candelarizar y procesar los pagos por concepto de Impuesto de la Propiedad, la realización de la orden de pago y la generación de informes por mantenimiento, los Requerimientos funcionales en la sección **2.4 Módulo de Servicios Generales** en el apartado de **2.4.1 Administración de Edificios** se menciona que:

2.4.1 Administración de Edificios.

(...)

2. Deberá permitir la creación de expedientes para el manejo de los edificios propios de la institución, el cual permita adjuntar toda la información referente a cada uno de ellos, además asociar de forma automática todos los informes de mantenimiento, **calendarizar, registrar y procesar los pagos por concepto de impuesto a la propiedad**.

(...)

7. Debe permitir la elaboración de informes acerca de los mantenimientos realizados, con la posibilidad de adjuntar información de respaldo. Además de asociar automáticamente los gastos relacionados con estos mantenimientos.

(Lo resaltado en negrita no forma parte del original)

Sobre la generación de reportes y estadísticas de consumo, así como alertas en el incremento de las facturas, los Requerimientos funcionales en la sección **2.4 Módulo de Servicios Generales** en el apartado de **2.4.2 Administración de Servicios Públicos** establece:

2.4.2 Administración de Servicios Públicos

9. Deberá permitir la generación de reportes en pantalla o exportables en diferentes formatos, con la información sobre comportamiento y estadísticas de consumo. Además, generar alertar sobre incrementos en estas estadísticas.

A nivel del mantenimiento correctivo y preventivo de los vehículos, los Requerimientos funcionales en la sección **2.4 Módulo de Servicios Generales** en el apartado de **2.4.3 Administración de Equipo Móvil** estipula:

2.4.3 Administración de Equipo Móvil

1. El sistema deberá permitir el control de los procesos preventivos y correctivo de todos los vehículos institucionales.

CAUSA:

Dentro de las posibles causas que generan la ausencia de los requerimientos funcionales señalados, y que fueron establecidos como parte de los requisitos del Sistema SIPGAF en los términos de referencia, está la inobservancia de las condiciones establecidas en dicha documentación, mismas que deben de considerarse como una referencia mínima sobre el alcance de la adquisición.

Adicionalmente, esta condición está estrechamente relacionada con actividades de control de calidad insuficientes, que permitan realizar una evaluación puntual del cumplimiento de cada uno de los detalles incluidos y solicitados como parte del desarrollo de las funcionalidades con las que debe contar la aplicación, garantizando su implementación conforme a lo solicitado.

Finalmente, dentro de las casusas de esta condición, puede estar relacionado a una mala comunicación dentro del equipo a cargo del desarrollo e implementación del Sistema, en conjunto con el equipo director y administrativo, incluyendo a los usuarios finales.

EFEECTO:

La principal afectación de la ausencia de los requerimientos funcionales señalados y solicitados para el Sistema SIPGAF, recae sobre la operativa institucional, haciendo que los procesos que soportan estas opciones y/o características ausentes no se pueda desarrollar con fluidez y de una manera eficiente, imposibilitando el cumplimiento sistematizado de los objetivos organizacionales que dependen de cada una de ellas, de una forma automática, óptima y oportuna.

También, el efecto negativo se ve reflejado en la calidad de los servicios, los cuales se tornan deficientes al no cumplir con las funciones previstas y solicitadas, impidiendo así el logro de las tareas o metas institucionales que se gestan o se completan a raíz de la excelente calidad de dichos requerimientos funcionales, obstaculizando la obtención del servicio y/o producto esperado de dichas funciones del Sistema.

Así mismo, existe un impacto económico, ya que esta condición normalmente ocasiona o genera la necesidad de invertir más recursos como personas y tiempo para poder subsanar y realizar la gestión o proceso que ha sido afectado, lo cual, incrementa los costos de operación.

Impacta contractualmente, provocando retrasos en la entrega del producto y/o funcionalidad solicitada, además que, afecta la satisfacción de los usuarios en el cumplimiento de sus funciones, al no poder realizar los procesos de una manera íntegra y consistente según lo planeado y requerido. *(Ver Conclusión N°.01 y Recomendación N°.01)*

3.1.2 HALLAZGO 02: INCONSISTENCIAS O INCIDENTES QUE NO HAN PERMITIDO PROBAR Y/O VALIDAR LA CORRECTA FUNCIONALIDAD DE ALGUNOS MÓDULOS O FUNCIONES DEL SISTEMA (Ver Conclusión N°.02 y Recomendación N°.02)

Nivel de exposición de riesgo vinculado al hallazgo.

<u>Crítico</u>	<u>Alto</u>	<u>Medio</u>	<u>Bajo</u>	<u>Informativo</u>
				

CONDICIÓN:

Durante la ejecución de este proyecto de investigación, se logra recolectar la información y evidencia sobre diversos errores o incidentes en algunas funciones y procesos del sistema SIPGAF que impiden finalizar las tareas que se ejecutan desde ciertas opciones que tienen los módulos o submódulos de la aplicación. Estos casos han sido reportados al proveedor de servicios mediante tiquetes o formularios de servicio para su atención y posterior solución.

Lo anterior se comprobó mediante inspección documental, validación con el funcionario que lleva el control de las incidencias, consultas y el uso de la aplicación por las personas usuarias, así como la inspección realizada por la Auditoría Interna con el usuario de consulta solicitado y descrito anteriormente.

En detalle, se describe a continuación, cada uno de los aspectos encontrados:

Submódulo de presupuesto

- Al indagar sobre la integralidad de este submódulo con el módulo de Planificación, se indica que no ha sido posible su validación al 100%.
- Consultando sobre las modificaciones presupuestarias y si el Sistema permite el adecuado control para las operaciones que requieren solicitud o modificación de fondos, se argumenta que no y que existe desconfianza.

- El sistema no siempre permite la ejecución del Control Presupuestario de forma automática. en algunos casos se ha tenido que implementar una práctica manual para corrección de registros erróneos por parte de los usuarios.

Submódulo de Tesorería

- La impresión de cheques, los reportes de declaraciones y/o certificaciones que se presentan en un formato establecido ante el Ministerio de Hacienda y la validación de las conciliaciones bancarias, no se ha podido generar y probar.

Submódulo de Contabilidad

- La generación y la emisión de todos los estados financieros e informes requeridos no se apegan a los formatos requeridos.

Submódulo de Remuneraciones

- El sistema no realiza bien el pago o el cálculo la disponibilidad, retroactivos, recargos y de horas extras cuando la jornada en mixta o nocturna.
- El control de las liquidaciones pagadas no ha sido posible.

Submódulo de evaluación de desempeño

- No se ha probado la funcionalidad donde la persona funcionaria no esté de acuerdo con su evaluación del desempeño y requiera variación en ésta.

Al mismo tiempo, se hizo un requerimiento de información de todos los tiquetes de las incidencias del Sistema SIPGAF reportadas al proveedor de servicios AKTEK, se solicitó incorporar todos los estados y mediante un análisis de los datos se logran obtener los siguientes resultados:

La información fue extraída con datos al 20 de marzo del 2026 y se logran detectar 95 incidentes del Sistema SIPGAF que permanecen abiertos y sin solución, se marcan en color celeste los que tienen un estado “esperando respuesta” que corresponden a 44 tiquetes, ese estado quiere decir que ya fueron atendidos y se está en espera que el usuario final los valide, se marcan en color anaranjado los que tienen un estado “cola de espera” los cuales corresponden a 27, ese estado quiere

decir que los tickets se encuentran del lado del proveedor, la **Tabla 3** muestra el detalle en completo.

Tabla 3. Incidentes de SIPGAF abiertos.

Línea	ID Ticket	Estado	Nombre del solicitante	Creación
1	454	Open	Jonathan Bermudez	23/3/2026
2	453	Abierto	Guiselle Chaves Barboza	22/3/2026
3	449	Abierto	Guiselle Chaves Barboza	21/3/2026
4	448	Abierto	Guiselle Chaves Barboza	21/3/2026
5	447	Abierto	Guiselle Chaves Barboza	21/3/2026
6	446	Abierto	Guiselle Chaves Barboza	21/3/2026
7	445	Abierto	Guiselle Chaves Barboza	20/3/2026
8	347	Abierto	Jonathan Bermudez	12/3/2026
9	354	Abierto	Judith Vargas Chavarria	12/3/2026
10	301	Abierto	Jonathan Bermudez	10/3/2026
11	431	Abierto	Jonathan Bermudez	19/3/2026
12	345	Abierto	Klansy Flores Salguero	12/3/2026
13	408	Abierto	Judith Vargas Chavarria	18/3/2026
14	385	Abierto	Jonathan Bermudez	16/3/2026
15	296	Abierto	Claudia Gonzalez	10/3/2026
16	243	Abierto	Maria Garcia Rodriguez	5/3/2026
17	16413	Sesión virtual / Admn	Jonathan Bermúdez Herrera	20/1/2026
18	14185	Sesión virtual / Admn	Unidad de Informática	11/3/2025
19	14124	Sesión virtual / Admn	Unidad de Informática	5/3/2025
20	13400	Sesión virtual / Admn	Zaida Barboza Hernandez	4/12/2024
21	12452	Sesión virtual / Admn	Unidad de Informática	29/5/2024
22	384	Sesión Virtual	Guiselle Chaves Barboza	16/3/2026
23	311	Sesión Virtual	Guissell Fallas Valverde	10/3/2026
24	16690	Esperando respuesta	Unidad de Informática	2/3/2026
25	16689	Esperando respuesta	Unidad de Informática	2/3/2026
26	16683	Esperando respuesta	Amanda Hutchinson Rodríguez	2/3/2026
27	16557	Esperando respuesta	Luis Eduardo Monge Valverde	9/2/2026
28	16531	Esperando respuesta	Zaida Barboza Hernandez	5/2/2026
29	16514	Esperando respuesta	Unidad de Informática	3/2/2026
30	16349	Esperando respuesta	Klansy Flores Salguero	13/1/2026
31	16309	Esperando respuesta	Ninotchka Benavides Badilla	9/1/2026

Línea	ID Ticket	Estado	Nombre del solicitante	Creación
32	16160	Esperando respuesta	Unidad de Informática	16/12/2025
33	16119	Esperando respuesta	Unidad de Informática	11/12/2025
34	16117	Esperando respuesta	Unidad de Informática	11/12/2025
35	16084	Esperando respuesta	Mauricio Solano Martinez	8/12/2025
36	16010	Esperando respuesta	Giselle Chaves Barboza	1/12/2025
37	15838	Esperando respuesta	Cindy Loaiza Arrieta	6/11/2025
38	15775	Esperando respuesta	Yendry Hernández Montezuma	30/10/2025
39	15754	Esperando respuesta	Unidad de Informática	29/10/2025
40	15736	Esperando respuesta	Jonathan Bermúdez Herrera	27/10/2025
41	15676	Esperando respuesta	Unidad de Informática	16/10/2025
42	15613	Esperando respuesta	Cindy Loaiza Arrieta	8/10/2025
43	15564	Esperando respuesta	Unidad de Informática	3/10/2025
44	15561	Esperando respuesta	Unidad de Informática	3/10/2025
45	15548	Esperando respuesta	Cindy Loaiza Arrieta	2/10/2025
46	15432	Esperando respuesta	Unidad de Informática	18/9/2025
47	15341	Esperando respuesta	Klansy Flores Salguero	5/9/2025
48	15211	Esperando respuesta	Unidad de Informática	20/8/2025
49	15012	Esperando respuesta	Unidad de Informática	21/7/2025
50	14437	Esperando respuesta	Klansy Flores Salguero	23/4/2025
51	14417	Esperando respuesta	kflores@inamu.go.cr	21/4/2025
52	14338	Esperando respuesta	Unidad de Informática	2/4/2025
53	14337	Esperando respuesta	Zaida Barboza Hernandez	2/4/2025
54	14243	Esperando respuesta	Klansy Flores Salguero	19/3/2025
55	13886	Esperando respuesta	Unidad de Informática	10/2/2025
56	423	Espera respuesta	Suying Lau Siu	19/3/2026
57	403	Espera respuesta	Allan Ramos Bolaños	17/3/2026
58	331	Espera respuesta	Maria Garcia Rodriguez	11/3/2026
59	329	Espera respuesta	Maria Garcia Rodriguez	11/3/2026
60	210	Espera respuesta	Unidad de Informatica	4/3/2026
61	213	Espera respuesta	Maria Garcia Rodriguez	4/3/2026
62	248	Espera respuesta	Suying Lau Siu	5/3/2026
63	232	Espera respuesta	Ninotchka Benavides Badilla	5/3/2026
64	233	Espera respuesta	Ninotchka Benavides Badilla	5/3/2026
65	224	Espera respuesta	Ninotchka Benavides Badilla	4/3/2026
66	223	Espera respuesta	Ninotchka Benavides Badilla	4/3/2026
67	235	Espera respuesta	Ninotchka Benavides Badilla	5/3/2026

Línea	ID Ticket	Estado	Nombre del solicitante	Creación
68	16682	Cola espera	Jonathan Bermúdez Herrera	2/3/2026
69	16656	Cola espera	Cindy Loaiza Arrieta	25/2/2026
70	16579	Cola espera	Jonathan Bermúdez Herrera	11/2/2026
71	16324	Cola espera	Jonathan Bermúdez Herrera	12/1/2026
72	15674	Cola espera	Unidad de Informática	16/10/2025
73	15582	Cola espera	Giselle Chaves Barboza	5/10/2025
74	15560	Cola espera	Unidad de Informática	3/10/2025
75	15322	Cola espera	Unidad de Informática	4/9/2025
76	15292	Cola espera	Unidad de Informática	2/9/2025
77	15172	Cola espera	Greivin Espinoza Miranda	14/8/2025
78	15115	Cola espera	María de los Angeles García Rodríguez	5/8/2025
79	15000	Cola espera	Unidad de Informática	17/7/2025
80	14994	Cola espera	Unidad de Informática	16/7/2025
81	14909	Cola espera	Unidad de Informática	30/6/2025
82	14726	Cola espera	Departamento de Servicios Generales	2/6/2025
83	14725	Cola espera	Departamento de Servicios Generales	2/6/2025
84	14543	Cola espera	Unidad de Informática	7/5/2025
85	14368	Cola espera	Klansy Flores Salguero	5/4/2025
86	14352	Cola espera	Unidad de Informática	3/4/2025
87	14340	Cola espera	Zaida Barboza Hernandez	2/4/2025
88	14216	Cola espera	Unidad de Informática	14/3/2025
89	14078	Cola espera	Zaida Barboza Hernandez	27/2/2025
90	14069	Cola espera	Zaida Barboza Hernandez	26/2/2025
91	14001	Cola espera	Unidad de Informática	19/2/2025
92	13916	Cola espera	Klansy Flores Salguero	13/2/2025
93	13857	Cola espera	kflores@inamu.go.cr	6/2/2025
94	13806	Cola espera	Unidad de Informática	4/2/2025
95	396	Documentar	Unidad de Informatica	17/3/2026

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna con información suministrada por Informática.

Al analizar la información por estados y por antigüedad se puede observar que para el año 2024 todavía permanecen dos tickets abiertos con estado sesión virtual, para el año 2025 permanecen abiertos 49 tickets distribuidos en los siguientes estados: 2 sesión virtual, 24 esperando respuesta y 23 en cola de espera. Ver **Tabla 4**.

Tabla 4. Tiquetes por antigüedad y por estado

	Abiertos	Sesión Virtual	Espera de Respuesta	Cola de espera	Documentar	Total	Total por año
may-24		1				1	2
dic-24		1				1	
feb-25			1	6		7	49
mar-25		2	1	1		4	
abr-25			4	3		7	
may-25				1		1	
jun-25			1	3		4	
jul-25				2		2	
ago-25			1	2		3	
sep-25			2	2		4	
oct-25			8	3		11	
nov-25			1			1	
dic-25			5			5	
ene-26		1	2	1		4	44
feb-26			3	2		5	
mar-26	16	2	15	1	1	35	
Total	16	7	44	27	1	95	95

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna con información suministrada por Informática.

Finalmente, al analizar los datos por solicitante y por antigüedad que la dependencia que más tiene tiquetes en estado abierto es la Unidad de Informática con una cantidad de 33, seguido de Tesorería con 17 y Recursos humanos con 16. Ver **Tabla 5**.

Tabla 5. Detalle de Tiquetes por dependencia y antigüedad.

	TI	RH	Contab.	Presup.	Tesorería	Adm. F	Serv. Gen.	Prov.	Fomujeres	Aktek	Total por año
may-24	1										2
dic-24						1					
feb-25	3				2	2					48
mar-25	3				1						
abr-25	2				3	2					
may-25	1										
jun-25	1						2				
jul-25	3										

	TI	RH	Contab.	Presup.	Tesorería	Adm. F	Serv. Gen.	Prov.	Fomujeres	Aktek	Total por año
ago-25	1	1	1								
sep-25	3				1						
oct-25	7	1	1		2						
nov-25					1						
dic-25	3		1								
ene-26		2			1	1					45
feb-26	1	1	1		1	1					
mar-26	4	11	7	1	5	5		1	1	1	
Total	33	16	11	1	17	12	2	1	1	1	95

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna con información suministrada por Informática.

CRITERIO:

Es necesario asegurar que los planes, metodologías, normas o prácticas institucionales estén enfocadas en la que las operaciones sean eficientes, la **Ley de Control Interno 8292**, indica lo siguiente sobre las responsabilidades de control:

Artículo 10.-**Responsabilidad por el sistema de control interno.** Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.

Los Requerimientos funcionales para el Sistema SIPGAF llamados **Contratación para la adquisición de una solución tecnológica para la integración de los procesos de planificación, gestión financiera y gestión del recurso humano del instituto nacional de las mujeres** establece para el submódulo de Presupuesto y su integración, lo siguiente:

Este submódulo deberá integrarse con el sistema de planificación institucional del cual se desprenderá el presupuesto inicial para el ejercicio económico.

Estos mismos requerimientos funcionales indican lo siguiente en la sección **2.1.1.2 Ejecución Presupuestaria:**

1. El sistema deberá permitir la ejecución del Control Presupuestario en forma automática.
(...)
6. El sistema deberá permitir la reversión y anulación de registros y/o documentos presupuestarios, con los niveles de seguridad correspondientes.

Mientras que en la sección **2.1.1.3 Modificaciones Presupuestarias** indica:

1. El sistema deberá permitir un adecuado control para las operaciones que requieren solicitud o modificación de fondos.

Para el submódulo de Tesorería en relación con la impresión de cheques, en el apartado **2.1.2.1.3 Cheques** los requerimientos funcionales indican que:

6. Permitir la reimpresión de cheques que por algún motivo durante la impresión no pudieron emitirse correctamente, y utilizar la misma numeración. (...)

Sobre las **Conciliaciones Bancarias**, los Requerimientos funcionales incluyen la sección **2.1.2.1.8** con especificaciones exclusivos de este submódulo, donde el primer apartado indica:

1. El submódulo de control bancario deberá realizar las conciliaciones bancarias automáticas de cada una de las cuentas bancarias y de caja única, considerando todos los tipos de movimientos registrados por cada cuenta bancaria versus los registrados por la entidad bancaria o caja única, determinando las partidas conciliatorias.

Referente a las declaraciones que se deben presentar ante Hacienda, los Requerimientos funcionales para el submódulo de Tesorería en el apartado **2.1.2.3 Cuentas por Pagar** indican que:

34. Dentro de los reportes que debe generar el submódulo de cuentas por pagar está las declaraciones mensuales y anuales en los formatos que solicita el Ministerio de Hacienda.
(...)
36. Generar reportes para la presentación de declaraciones informativas del Ministerio de Hacienda de acuerdo con formatos, requerimientos y parámetros

establecidos, plazos y los periodos fiscales establecidos por el ente Rector (D150, D151, D152, entre otros) de acuerdo con la normativa vigente.

(...)

40. El submódulo de cuentas por pagar deberá generar automáticamente las certificaciones del 2% según el formato establecido por el Ministerio de Hacienda

Con relación a los estados financieros e informes, los Requerimientos funcionales para el submódulo de Contabilidad en el apartado **2.1.3.2 Emisión de Estados Financieros e Informes NICSP** indican que:

1. El sistema deberá contar con un módulo para la emisión automática de estados financieros institucionales y los informes correspondientes al cumplimiento de la NICSP, de acuerdo con las directrices emitidas por la Dirección General de Contabilidad Nacional.

(...)

7. Debe permitir la generación del juego completo de los Estados Financieros, que incluyen la comparación de sus cifras con los estados de los períodos anteriores. Para la presentación de los estados financieros se cumple con los formatos establecidos por la Contabilidad Nacional

Sobre el cálculo de horas extras, retroactivos, disponibilidad, anualidad, recargos y control de las liquidaciones pagadas, los Requerimientos funcionales para el Módulo de Recursos Humanos en el Submódulo de Remuneraciones cuenta con el apartado **2.3.1.2 Gestión de Planillas** en donde se indica que:

9. El sistema deberá permitir el cálculo de adicionales al salario: horas extra de manera sencilla, tiempo y medio y doble, disponibilidad, dedicación exclusiva, carrera profesional, recargo de funciones e incapacidades.

(...)

11. El sistema deberá permitir el cálculo de remuneraciones y deducciones:

(...)

Pluses salariales (**Dedicación exclusiva**, carrera profesional, prohibición, **disponibilidad, anualidades**, zonaje)

➤ **Horas extras**

➤ **Retroactivos**

➤ **Recargos**

(...)

17. El sistema deberá permitir llevar el control de vacaciones por periodos, el control de incapacidades, control de permisos con y sin goce de salario, control de suplencias, interinos, servicios especiales y jornales ocasionales, control y codificación de plazas, control de anualidades de institución y reconocidas, control de actualizaciones salariales y el control y generación de acciones de personal individuales y masivas y **el control de liquidaciones pagadas**. Debe mostrar el equivalente presupuestario, estudio de economía y saldos presupuestarios por remuneración.

(Lo resaltado en negrita no forma parte del original)

Referente a la opción de no aceptar una evaluación del desempeño, los Requerimientos funcionales para el Módulo de Recursos Humano en el Submódulo **2.3.5 Submódulo de evaluación de desempeño** indica que:

9. El sistema deberá permitir la aplicación del debido proceso en caso de que la evaluación del desempeño de la persona funcionaria no esté de acuerdo y requiera variación.

CAUSA:

La causa que ha impedido validar la integralidad del submódulo de presupuesto con el módulo de planificación se debe a inconsistencias de forma y fondo en la reportería, para lo cual se presentaron los tiquetes No. 13818, 13819 y 13820, los cuales al estar relacionados a temas similares fueron cerrados y unificados en un nuevo ticket 14994 (**Ver anexo 1**).

Sobre el motivo de la ejecución manual en el caso de la corrección de registros erróneos cometidos por parte de los usuarios, es la ausencia de una opción en el sistema de las personas funcionarias a cargo del proceso que permita anular, reversar y/o modificar la información ingresada con errores, obligando a las personas de presupuesto a corregirlo por la vía de ajuste.

La razón de la desconfianza sobre las modificaciones presupuestarias y el adecuado control de las operaciones que requieren solicitud o modificación de fondos es causada por los siguientes eventos:

- En noviembre 2025, al hacer un traslado de recursos por parte de una dependencia, el sistema afectó el presupuesto 2026, el cual no estaba aprobado y carecía del visto bueno para su ejecución, no hubo alerta o bloqueo que no permitiese dicho movimiento, se reportó la situación mediante tiquete No. 15881 (**Ver anexo 2**).
- Por parte de Recursos Humanos se solicitó a Presupuesto hacer la aprobación de la planilla de aguinaldo 2025, al intentarlo el Sistema mostró un error, se reporta la inconsistencia mediante tiquete No. 15937, en la solución se solicita proceder nuevamente con la aprobación, al hacerlo, la planilla ya aparecía aprobada, en el sistema se visualiza aprobada por el proveedor de servicios y no por presupuesto. (**Ver anexo 3**).

El motivo que ha imposibilitado probar la impresión de Cheques desde el Sistema SIPGAF obedece a un tema de configuración de la impresora para poder emitir estos documentos, el mismo está reportado mediante el tiquete No. 14243, su atención y solución ha sido pospuesta debido a otras prioridades, unido a que la emisión de cheques no es constante ni numeroso.

Referente a las conciliaciones bancarias al probar el proceso surgieron inconvenientes y se están ejecutando pruebas para dar por finalizado la prueba del proceso, existe el reporte con el número de tiquete No. 14437. (**Ver anexo 4**)

Sobre los reportes de declaraciones y/o certificaciones que se presentan ante el Ministerio de Hacienda muestran errores que han impedido obtener el producto esperado, estas inconsistencias han sido reportados por varios tiquetes como los No. 16519 y 13857.

Acerca de la incidencia reportada con la emisión de los estados financieros mediante el tiquete No. 15172 (**ver Anexo 5**), su causa radica en que al exportarlos estos no se apegan a los formatos establecidos por la Contabilidad Nacional, la Jefatura del departamento Financiero indica que si se logran generar pero no son exportados bajo los formatos requeridos y correspondientes, al mismo tiempo, uno de los profesionales especialistas a cargo de esta revisión, amplía indicando que la Contabilidad Nacional solicita que los estados financieros sean enviados en un

formato ya establecido y que así fue solicitado en los términos de referencia, a pesar de esto, la emisión de estos informes no se apega a dichas especificaciones.

El proceso realizado por esta área es la descarga de los estados financieros desde el SIPGAF y el traslado de esta información a las plantillas que solicita la Contabilidad Nacional para su presentación, al cargarlas al Sistema de la Contabilidad Nacional indican que las mismas no pasan la revisión que realiza la aplicación, por lo cual se debe hacer un trabajo manual de trasladar la información.

En el tiquete se indica que también se hizo el ejercicio con la balanza de comprobación y la herramienta de revisión:

- Se utilizó el archivo excel que genera el sistema, se ingresó a la herramienta de revisión y queda totalmente desconfigurado.
- Se generó el archivo, se trasladó la información a la plantilla de la Contabilidad Nacional, sin embargo, no fue reconocida por la herramienta de revisión en la hoja de niveles.

En relación con la funcionalidad del pago de horas extras el Sistema muestra un error en el cálculo de la jornada cuando ésta es mixta o nocturna mostrando un valor o resultado incorrecto del monto a pagar, se reportó mediante tiquete No. 14185 **(Ver anexo 6)**

Referente a las remuneraciones y deducciones referente al pago de disponibilidad, no hace retroactivos automáticos hay que hacerlos manualmente, sucede con estos recargos, lo cual ha sido reportado mediante tiquete No. 14543. **(Ver anexo 7)**

El control de las liquidaciones pagadas no ha sido posible debido a que se requiere que el cálculo de las vacaciones sea correcto, las liquidaciones no se han hecho de ninguna de forma por planilla, todas las han tenido que hacer manual, se ha reportado mediante el tiquete No. 15111 **(Ver anexo 8)**

La funcionalidad donde la persona funcionaria no esté de acuerdo con su evaluación del desempeño y requiera variación en ésta siendo trabajada en coordinación con el usuario a cargo para darle una solución a este requerimiento.

Sobre la generalidad acerca de la cantidad grande de tiquetes abiertos que se encuentran en gestión, espera de validación y por consecuente sin solución o en estado de cerrado existen varios elementos que provocan esta acumulación, pueden estar relacionados con la necesidad de recurso humano, alta demanda de solicitudes que produce saturación producto de falta de automatización y debilidades en la priorización en la gestión de estos.

EFFECTO:

Inicialmente provoca que a nivel funcional no se pueda garantizar el cumplimiento de los requerimientos establecidos para las opciones señaladas, y tampoco asegurar la correcta ejecución de forma sistematizada y automática de estos procedimientos mencionados que se procesan desde las diferentes opciones del Sistema, debido a las incidencias que aparecen en el medio de su operación como lo es el caso de los cierres contables.

También existe afectación directa a la disponibilidad e integridad de los datos, los cuales son dos pilares fundamentales de la seguridad de la información, generando que estos recursos requeridos para la ejecución de los procesos no sean accesibles en el tiempo y forma requeridos, lo cual produce desconfianza y no brinda certeza en el resultado de las operaciones y el correcto funcionamiento de ciertos módulos o insumos que se obtienen del Sistema.

Estas situaciones tienen un efecto importante sobre la ejecución de las labores, ya que al detener el flujo de trabajo y presentar interrupciones operativas, puede imposibilitar el continuar con la ejecución de diferentes procedimientos creando tiempos de inactividad, o bien, puede desencadenar reprocesos en los casos donde el personal se ve obligado a ejecutar manualmente algunas acciones para lograr concluir con las tareas.

Esto, sin duda alguna, puede tener un impacto financiero ya que afecta la productividad en los casos donde la actividad se ve paralizada, provoca una asignación de recursos y esfuerzos adicionales lo cual se traduce en costos, y finalmente, las situaciones descritas pueden repercutir en un tema de reputación y daño a la imagen institucional. *(Ver Conclusión N°.02 y Recomendación N°.02)*

3.1.3 HALLAZGO 03: AUSENCIA DE PRUEBAS FUNCIONALES POR PARTE DE LAS UNIDADES USUARIAS *(Ver Conclusión N°.03 y Recomendación N°.03)*

Nivel de exposición de riesgo vinculado al hallazgo.

<u>Crítico</u>	<u>Alto</u>	<u>Medio</u>	<u>Bajo</u>	<u>Informativo</u>
				

CONDICIÓN:

Mediante el presente estudio se logra identificar procesos o funcionalidades del Sistema SIPGAF que no han sido probadas y/o validadas por las personas usuarias.

En detalle, se describe a continuación, cada una de estas situaciones:

Submódulo de Tesorería

- Sobre el registro y custodia de las garantías de los proveedores, no se ha podido probar la funcionalidad ni el subproceso de arqueos de caja chica desde el Sistema SIPGAF.

Submódulo de Contabilidad

- No se ha podido validar el cálculo automático de las razones financieras (liquidez, endeudamiento y rendimiento) ni el submódulo relacionado con los Libros contables digitales.

Submódulo de Control de Activos

- No se ha probado los procesos de realización tomas físicas mediante escaneo como lo es el handheld¹⁷, el ingreso de activos individuales y en grupos vía Sistema por medio de importación y exportación mediante una hoja de Excel y las funcionalidades relacionadas con traslados de activos.

Submódulo de Administración del Recurso Humano

- No se han probado y/o puesto en práctica las funcionalidades relacionadas a los procesos de reclutamiento y selección para concursos internos y externos vía Sistema.

Submódulo de Reclutamiento y Selección

- El procedimiento llamado Postulación, Administración de concursos / vacantes, personas admisibles y personas elegibles no se probó ni se puso en práctica

Submódulo de Capacitación

- No se ha probado la generación de informes de cumplimiento y seguimiento del plan anual de capacitación, emisión de alertas a la hora de matricular, elaboración de actas y seguimiento a los acuerdos tomados en la CCAD ni la generación el diagnóstico anual de necesidades de capacitación.

Inducción y Reinducción

- No se han probado las funcionalidades relacionadas a este apartado.

CRITERIO:

Las actividades de control son elementos claves para asegurar un buen funcionamiento de los procedimientos institucionales y con esto la obtención de buenos resultados, La **Ley de Control Interno 8292** nos indica que:

¹⁷ Computadora móvil, robusta y compacta, diseñada para la captura rápida de datos, gestión de inventarios, logística y punto de venta.

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

- a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.

A nivel del submódulo de Tesorería, los Requerimientos funcionales **Contratación para la adquisición de una solución tecnológica para la integración de los procesos de planificación, gestión financiera y gestión del recurso humano del instituto nacional de las mujeres** incluyen dentro de sus términos lo siguiente:

2.1.2 Submódulo de Tesorería:

El sistema deberá tener un submódulo de Tesorería que permita a la institución registrar, controlar y administrar los movimientos de las cuentas bancarias, las obligaciones contraídas tanto con las personas funcionarias como con terceros, lo relacionado con los pagos, liquidaciones y reintegros de viáticos de todas las personas funcionarias y de beneficiarios, la custodia, manejo y control de la caja chica institucional y de las cajas auxiliares que se encuentra fuera de oficinas centrales, los pagos de adelantos y liquidaciones de pagos de usuarias y de locales, **así como el registro y custodia de las garantías de los proveedores.** *(Lo resaltado en negrita no forma parte del original)*

También, los Requerimientos funcionales en la sección **2.1.2.5 Caja Chica** indican lo siguiente:

1. El sistema deberá permitir administrar varias cajas chicas o una conjuntamente con la información básica para cada una de ellas, además de ejecutar diversas verificaciones durante la operación.
(...)
25. El sistema debe contar con un subproceso de arqueos de caja chica.

Sobre el cálculo de las razones financieras de forma automática desde el Sistema SIPGAF, los Requerimientos funcionales para el submódulo de Tesorería en el apartado **2.1.3.2.10 Análisis de Razones Financieras en Miles** indica que:

1. El sistema deberá calcular de forma automática las siguientes razones e incorporarlas a un documento con los formatos establecidos por la institución. De igual forma debe permitir la parametrización de cualquier otra razón que la institución requiera incorporar a sus informes.

RAZONES DE LIQUIDEZ: (...)

RAZONES DE ENDEUDAMIENTO: (...)

RAZONES DE RENDIMIENTO: (...)

El tema de los Libros Digitales se incluye en los Requerimientos funcionales en el submódulo de Contabilidad en el apartado **2.1.3.3 Módulo de Libros Contables Digitales** donde el primer inciso dice:

1. El sistema deberá contar con un módulo para la apertura, emisión, revisión, cierre y resguardo de libros contables digitales.

Referente a las tomas físicas de activos, carga de activos mediante importación o exportación y traslado de activos, en los Requerimientos funcionales en el submódulo de Contratación Administrativa en el apartado **2.2.2 Control de Activos** establece lo siguiente:

16. Debe permitir realizar tomas físicas y tener una interface para poder realizar la toma física mediante la utilización de equipos de escaneo de códigos de barras tal como lo es el hand help.

(...)

22. Permitir el ingreso de activos individuales y en grupos por medio de importación y exportación, como por ejemplo de una hoja de excell.

2.2.2.1 Traslado de Activos:

1. El sistema deberá permitir el registro de solicitud de traslado de activos entre Custodios con la siguiente información mínima requerida: seleccionar el número de activo (según la unidad ejecutora que realiza la solicitud), descripción del activo, unidad ejecutora a la que traslada, motivo de traslado.

2. El sistema deberá permitir la gestión del proceso para las solicitudes de traslado de activos (solicitud, revisión, aprobación).
3. El sistema deberá generar consecutivo automático para las solicitudes
4. El sistema deberá permitir además dejar registro de la trazabilidad de los cambios tanto de custodio como de ubicación o estado.

Sobre el proceso de reclutamiento y selección, así como la base de datos de candidatos externos, los Requerimientos funcionales del módulo de Recursos Humanos en el apartado **2.3.3 Submódulo de Administración del Recurso Humano** indica:

20. El sistema deberá permitir la ejecución de todos los pasos relacionados a procesos de reclutamiento y selección para concursos internos y externos, según la normativa interna y externa aplicable.
21. Deberá permitir contar con una base de datos de candidatos externos, para lo cual deberá contar con un interfaz con la página web de la institución, a fin de que las personas interesadas puedan suministrar la información de sus hojas de vida.

Siempre sobre el reclutamiento y selección, los Requerimientos funcionales del módulo de Recursos Humanos en el apartado **2.3.4 Submódulo de Reclutamiento y Selección** indica:

1. En este submódulo se deberá permitir visualizar la información que se detalla a continuación:
(...)
 - Concursos abiertos: En este apartado del sistema se detallarán todos los concursos abiertos con el detalle de los requisitos, clase de puesto y dependencia a la que pertenecen.

Además, los Requerimientos funcionales del módulo de Recursos Humanos cuentan con requerimientos específicos bajo los apartados **2.3.4.1 Postulación** y **2.3.4.2 Administración de Concursos/Vacantes**.

Referente a los informes de cumplimiento los Requerimientos funcionales del módulo de Recursos Humanos en el apartado **2.3.6 Submódulo de Capacitación** indica:

3. Debe permitir la emisión de informes de cumplimiento y seguimiento del plan anual de capacitación

(...)

14. Asimismo, debe tener un apartado en el cual el usuario de RH pueda elaborar actas y dar seguimiento a los acuerdos tomados en la CCAD.

Referente al tema de inducción y reinducción, los Requerimientos funcionales del módulo de Recursos Humanos cuentan con especificaciones sobre esta funcionalidad incluidas en el apartado **2.3.6 Submódulo de Capacitación** y el subapartado **2.3.6.1 Inducción y Reinducción**.

CAUSA:

Dentro de las principales causas han impedido validar algunas funcionalidades del Sistema SIPGAF son las cargas de trabajo, las personas usuarias argumentan que este factor ha generado que la validación y el resultado de diferentes procesos que se ejecutan desde el SIPGAF no se haya podido llevar a cabo, también, el factor humano, este es el caso del área de Tesorería, donde se explica que al no contar uno de los recursos que tenían en dicha área, las tareas se han recargado.

Sobre la validación de las razones financieras que no se ha podido concretar el problema radica en que se requieren se subsanen las inconsistencias en los reportes de los estados financieros reportadas para continuar, ya que estas obtienen información propiamente de estos informes.

Los libros digitales no se han logrado probar por múltiples razones que van desde coordinación de espacios que no han podido ser atendidos por las partes involucradas, se indica también, que es un tema muy complejo en donde se requiere participación de muchas áreas y no ha sido exitoso, reflejando así un problema de planeación de este proceso. Existe un tiquete 13400 (**Ver anexo 9**) con todo el detalle que se expone a continuación sobre esta gestión:

- Entre el miércoles 4 y jueves 5 de diciembre 2024 consulta Zaida Barboza el estado de los libros digitales, la Empresa Aktek responde que está del lado de

TI, Zaida Barboza confirma que la jefatura de la Unidad de Informática Ingrid Trejos le dice que se debe cambiar la presidenta ejecutiva en el Banco Central ya que aparece la anterior, y que una vez se haga el cambio se ejecutarán las pruebas, la empresa Aktek responde que sí, una vez estén los accesos.

- Posterior a esto no se registra ninguna interacción en la plataforma de tiquetes, sino hasta 8 meses después.
- El martes 12 de agosto de 2025, se indica por parte de la empresa Aktek que Los libros digitales ya están instalados en producción, es necesario configurar en central directo, ya que actualmente apuntan al ambiente de pruebas, a lo que aproximadamente 2 meses después (octubre 2025), la Unidad de Informática responde que si hay que realizar una nueva configuración en producción de qué manera se procede.
- Aproximadamente 1 mes después (noviembre 2025) la empresa Aktek responde solicitando un espacio para poder dar el acompañamiento y el día viernes 24 de octubre de 11:00 am a 12:00 MD.
- Ante esta petición no se registra respuesta por parte del INAMU.
- En ese mismo mes (noviembre 2025) Aktek hace nueva propuesta de fecha para el jueves 11 de diciembre de 9:00 am a 10:00.
- Tampoco se registra alguna respuesta o interacción en la plataforma.
- A inicios de enero 2026, Aktek dice que en vista de que no se recibió respuesta se propone otro espacio el día 22 de enero de 1:00 pm a 3:00 pm o el día 27 de enero de 10:00 am a 12:00 md.
- No se registran más interacciones y el tiquete sigue abierto con un estado de "Sesión virtual".

El proceso de realización tomas físicas mediante escaneo como lo es el handheld, el ingreso de activos individuales y en grupos por medio de importación y exportación mediante una hoja de Excel y el traslado de activos, no se ha coordinado y por ese motivo estas funcionalidades no han sido probadas.

Referente a la ejecución de todos los pasos relacionados a procesos de reclutamiento y selección para concursos internos y externos vía Sistema, se argumenta que no se ha probado a raíz de la instrucción de gobierno donde indican que estos procesos deben de publicarse por la plataforma ANE y que ante esta situación se desistió y

consideró que ya no era necesario, se indica que se estuvieron haciendo pruebas, pero nunca se finalizaron.

Lo anterior, también pasa para los procesos llamados Administración de concursos / vacantes, personas admisibles y personas elegibles, para los cuales se argumenta que la participación de las personas a cargo del proceso fue atropellada, con poco tiempo, débil, con ausencia de capacitación y con largos tiempos de coordinación sumado a poca supervisión y seguimiento de las personas encargadas de proyecto. En línea con el submódulo de capacitación, usuario argumenta que falta parametrización de opciones, coordinar con el proveedor y un tema de tiempo para abordar el proceso.

EFEECTO:

La principal afectación de no probar las diferentes funcionales señaladas en base a los requerimientos solicitados es no poder garantizar que el Sistema esté en cumplimiento con las expectativas del negocio y la adquisición como tal respecto a las funcionalidades mencionadas en la condición de este hallazgo, lo cual impide validar o dar seguridad que el Software¹⁸ contratado realice lo que debe de hacer de una forma correcta y sin irregularidades durante la operación para dichos procesos.

El no ejecutar estas actividades impide corroborar o que se detecten de forma temprana los defectos o inconsistencias que podrían aparecer en ejecución de las tareas desde la herramienta, lo cual está estrechamente ligado a un aumento de los costos para su corrección en los casos que aparezcan incidencias posteriores a la debida implementación y puesta en marcha.

También, estas validaciones en tiempo, mejora la calidad del producto, ayuda a mitigar riesgos o la probabilidad de impacto de estos y contribuye a la satisfacción del usuario o cliente final, lo cual son elementos de control necesarios que se estarían pasando por alto con la ausencia de las diferentes pruebas identificadas.

¹⁸ Programa o Sistema informático.

Estas situaciones pueden poner en riesgo la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información, siendo estos, tres pilares fundamentales de la seguridad de los datos, lo cual puede provocar eventos no deseados y riesgosos para la continuidad del negocio. *(Ver Conclusión N°.03 y Recomendación N°.03).*

3.2 SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Mediante requerimiento de información e inspección de la herramienta del Sistema SIPGAF se logran evidenciar debilidades de seguridad que están relacionada con la gestión de usuarios y/o accesos de la plataforma, así como inconsistencias relacionadas con la confidencialidad de los datos, el cual es uno de los pilares fundamentales dentro de la seguridad de la información.

3.2.1. HALLAZGO 04: DEBILIDADES DE LA GESTIÓN DE ACCESOS AL SISTEMA SIPGAF *(Ver Conclusión N°.04 y Recomendación N°.04)*

Nivel de exposición de riesgo vinculado al hallazgo

<u>Crítico</u>	<u>Alto</u>	<u>Medio</u>	<u>Bajo</u>	<u>Informativo</u>
				

CONDICIÓN:

Durante la revisión de los usuarios activos del Sistema SIPGAF se logra detectar 19 usuarios que por diferentes motivos deberían estar deshabilitados, ya sea porque actualmente no laboran para el Instituto, están en un permiso, incapacitados, sin nombramiento o solamente realizan labores por sustitución de pocos días lo cual hace que no formen parte permanente del INAMU. Ver **Tabla 6**.

Tabla 6. Usuarios Activos en SIPGAF

No.	Código	Nombre Usuario	Entidad (*)	Estado	Motivo
1	Cbadilla	BADILLA RETANA CLARISA	30028	A	01 - YA NO LABORA EN EL INAMU
2	Rhidalgo	HIDALGO CORRALES ROSIBEL	31766	A	01 - YA NO LABORA EN EL INAMU
3	Anajera	NAJERA ALVARADO ALICE	31064	A	01 - YA NO LABORA EN EL INAMU
4	Castillo	CASTILLO MERCADO CHRISTIAN	30077	A	02 - FUERA POR PERMISO
5	Yguerrero	GUERRERO FLORES YOSMAILIN	30148	A	02 - FUERA POR PERMISO
6	Pmendez	MENDEZ SANCHEZ PAMELA	30201	A	02 - FUERA POR PERMISO
7	Rsalaverry	SALAVERRY AGUERO ROSA	30298	A	02 - FUERA POR PERMISO
8	Eabarca	ABARCA UREÑA EDDY	30000	A	03 - INCAPACIDAD
9	Vvargas	VARGAS RODRIGUEZ VERONICA	30336	A	03 - INCAPACIDAD
10	Carguedasg	ARGUEDAS GONZALEZ CINDY	31069	A	04 - SIN NOMBRAMIENTO
11	kyahaira1	CHACON LOAIZA KARLA	32468	A	05 - AUXILIAR POR SUSTITUCIÓN
12	maricortes0977	CORTES ESPINOZA MARIBEL	30103	A	05 - AUXILIAR POR SUSTITUCIÓN
13	kathialuna78	ENRIQUEZ LUNA KATIA DE LOS	30118	A	05 - AUXILIAR POR SUSTITUCIÓN
14	marianagib25	IRIGOLLEN BENAVIDES MARIANA	31627	A	05 - AUXILIAR POR SUSTITUCIÓN
15	Scalagos	LAGOS ALTAMIRANO JOSIE	31587	A	05 - AUXILIAR POR SUSTITUCIÓN
16	Tmirandag	MIRANDA GAMBOA TATIANA	30203	A	05 - AUXILIAR POR SUSTITUCIÓN
17	kvnotificaciones	VARGAS ACEVEDO KAREN	31626	A	05 - AUXILIAR POR SUSTITUCIÓN
18	daya14	VILLALOBOS PEREZ DAHANNA	30343	A	05 - AUXILIAR POR SUSTITUCIÓN
19	Czamora	ZAMORA ROCHA CELINE JAHZYRI	31089	A	05 - AUXILIAR POR SUSTITUCIÓN

Fuente: Creado por la Auditoría Interna con información obtenida del Sistema SIPGAF.

Al mismo tiempo, se detecta que los usuarios de los técnicos del proveedor de servicios tienen asignada una entidad¹⁹ del INAMU, es decir, el código de usuario de una persona del INAMU. Ver **Tabla 7**.

Tabla 7. Usuarios de los Técnicos Proveedores de Servicios.

Código	Nombre Usuario	Entidad (*)	Nombre Entidad (*)	Estado	Super Usuario
Almora	ALVARO MORA FALLAS (AKTEK)	30092	CHAVES ANCHIA CARLOS LUIS	A	SI
Cnieto	Cristian Nieto	30033	BARBOZA HERNANDEZ ZAIDA	A	SI

¹⁹ La entidad se refiere al nombre de Usuario.

Código	Nombre Usuario	Entidad (*)	Nombre Entidad (*)	Estado	Super Usuario
Friviera	Felipe Rivera (AKTEK)	29273	MORA FALALS ALVARO	A	SI
Kavica	KAROL CORDOBA (AKTEK)	30263	RAMOS BOLANOS ALLAN	A	SI

Fuente: Creado por la Auditoría Interna con información obtenida del Sistema SIPGAF.

Además, se logra observar que existen 9 usuarios del Sistema SIPGAF de tipo genérico²⁰. Ver **Tabla 8**.

Tabla 8. Usuarios Genéricos.

Código	Nombre Usuario	Entidad (*)	Nombre Entidad (*)	Estado
Auditoriainterna	AUDITORIA INTERNA CONSULTA	31787	AUDITORIA INTERNA CONSULTA	A
Consultorio	Consultorio Medico	31622	CONSULTORIO MEDICO	A
Capacitación	Inamu capacitación	30033	BARBOZA HERNANDEZ ZAIDA	A
Iciudadania	INAMU CIUDADANIA ACTIVA	31586	INAMU CIUDADANIA ACTIVA	A
Consultoriomedico	Indefinido	0	TRANSFERENCIAS	A
sipgaf_prueba	Indefinido	0	TRANSFERENCIAS	A
GESTION	QUIOSCO AUTOGESTION	0	TRANSFERENCIAS	A
QUIOSCO	QUIOSCO CAPACITACIÓN	0	TRANSFERENCIAS	A
Soporte	SOPORTE AKTEK	30033	BARBOZA HERNANDEZ ZAIDA	A

Fuente: Creado por la Auditoría Interna con información obtenida del Sistema SIPGAF.

También, se puede visualizar 9 usuarios con el permiso de “Super Usuario” en la herramienta. Ver **tabla 9**.

Tabla 9. Super Usuarios del Sistema.

Código	Nombre Usuario	Entidad (*)	Estado	Super Usuario
Almora	ALVARO MORA FALLAS (AKTEK)	30092	A	SI
Cbarquero	BARQUERO TRIGUEROS CARLOS	30034	A	SI

²⁰ No refiere o tiene el nombre de una persona.

Código	Nombre Usuario	Entidad (*)	Estado	Super Usuario
Gchaves	CHAVES BARBOZA GISELLE	30093	A	SI
Cnieto	Cristian Nieto	30033	A	SI
Friviera	Felipe Rivera (AKTEK)	29273	A	SI
Kavica	KAROL CORDOBA (AKTEK)	30263	A	SI
Alopez	LOPEZ CHACON ABDENAGO	30184	A	SI
Nsanchez	SANCHEZ VALVERDE NELSON JOSE	30300	A	SI
Soporte	SOPORTE AKTEK	30033	A	SI

Fuente: Creado por la Auditoría Interna con información obtenida del Sistema SIPGAF.

Finalmente, solamente se detecta 1 usuario duplicado (marcado en color verde), sin embargo, se detectan los siguientes usuarios tienen asignada una entidad diferente al nombre del usuario. Ver **Tabla 10**.

Tabla 10. Usuarios Duplicados.

Código	Nombre Usuario	Entidad (*)	Nombre Entidad (*)	Estado
Cnieto	Cristian Nieto	30033	BARBOZA HERNANDEZ ZAIDA	A
Capacitación	Inamu capacitación	30033	BARBOZA HERNANDEZ ZAIDA	A
Soporte	SOPORTE AKTEK	30033	BARBOZA HERNANDEZ ZAIDA	A
Almora	ALVARO MORA FALLAS (AKTEK)	30092	CHAVES ANCHIA CARLOS LUIS	A
Kavica	KAROL CORDOBA (AKTEK)	30263	RAMOS BOLANOS ALLAN	A
consultoriomedico	Indefinido	0	TRANSFERENCIAS	A
sipgaf_prueba	Indefinido	0	TRANSFERENCIAS	A
GESTION	QUIOSCO AUTOGESTION	0	TRANSFERENCIAS	A
QUIOSCO	QUIOSCO CAPACITACIÓN	0	TRANSFERENCIAS	A

Fuente: Creado por la Auditoría Interna con información obtenida del Sistema SIPGAF.

CRITERIO:

La **Ley de Control Interno No. 8292** incluye dentro de sus apartados regulación específica en referencia a los lineamientos de control, en donde se indica lo siguiente:

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

- a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.

Dentro de las **Políticas para la Gestión Operativa de Tecnologías de Información** se cuenta con lineamientos dirigidos a la seguridad de los accesos a la plataforma tecnológica que indica lo siguiente:

17. Políticas para la seguridad lógica de la plataforma tecnológica.

17.1. Propósito

Mantener la estabilidad, seguridad, confianza, continuidad y privacidad en la plataforma tecnológica de la Institución, mediante el control de los accesos lógicos de las personas usuarias.

17.2. Alcance

Los lineamientos mencionados en la presente política aplican a todas las personas colaboradoras de la Institución.

17.3. Declaración de políticas

17.3.1. Solicitud y mantenimiento de los accesos a la plataforma tecnológica

- La Institución le brindará a sus personas colaboradoras los accesos lógicos a la plataforma tecnológica de forma consistente con las labores que le son asignadas.

- Se deberá definir para cada una de las personas colaboradoras de la Institución el perfil de acceso a la plataforma tecnológica y las herramientas necesarias a utilizar en sus gestiones diarias. Ésta labor es responsabilidad del Superior Jerárquico de cada persona colaboradora. Para atender estas solicitudes se debe utilizar el formulario de Servicio Técnico definido por la Unidad de Informática.
- En caso de que una persona colaboradora requiera modificar el perfil de accesos que le fue asignado originalmente o presente modificaciones en las herramientas que utiliza en sus gestiones diarias, se deberá de redefinir el perfil por parte del Superior Jerárquico a la mayor brevedad posible. Para atender estas solicitudes se debe utilizar el formulario de servicio técnico definido por la Unidad de Informática.
- En caso de que las condiciones laborales de algún persona colaboradora cambien, como por ejemplo por situaciones de: traslados, renunciaciones, despidos, etc., es responsabilidad del Área de Recursos Humanos comunicar dicha situación de forma inmediata a la Unidad de Informática, para la respectiva cancelación en los accesos lógicos de la persona colaboradora. Para atender estas solicitudes se debe enviar un correo electrónico a la Jefatura de la Unidad de Informática.
- En caso de que las condiciones laborales sean contrataciones por servicios, es responsabilidad del Superior Jerárquico solicitar el perfil de acceso a la Unidad de Informática, así como comunicar a ésta última cualquier cambio en dicho perfil o finalización de las labores contratadas.
- Se prohíbe el uso de persona usuarias genéricos para acceder a la plataforma tecnológica de la Institución. Esta situación no aplica para la red wifi-INAMU la cual es de acceso público con restricciones y se encuentra aislada lógicamente de la red principal del INAMU.

(...)

17.3.5. Palabras de paso para equipos principales de la plataforma tecnológica

- Los nombres preestablecidos por los sistemas operativos, motores de bases de datos y demás componentes de la plataforma tecnológica como por ejemplo: “administrador” y “admin.”, deberán ser renombrados y **mantener debidamente documentados.**

(Lo resaltado en negrita no forma parte del original)

El marco de referencia COBIT 2019, que es la herramienta que utiliza el MICITT como guía para las buenas prácticas de Gobierno y Gestión incorpora un Dominio llamado **Entregar, dar servicio y soporte (DSS)** el cual establece un objetivo de gestión llamado **DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad** que incluye la práctica de gestión **DSS05.04** relacionada con el acceso lógico en donde estipula las siguientes actividades:

DSS05.04: Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico.

Asegurarse de que todos los usuarios tienen derechos de acceso a la información de acuerdo con los requisitos del negocio. Coordinarse con las unidades del negocio que gestionan sus propios derechos de acceso en los procesos de negocio

Actividades:

1. Mantener los derechos de acceso de los usuarios de acuerdo con la función del negocio, los requisitos del proceso y las políticas de seguridad. Alinear la gestión de identidades y derechos de acceso con los roles y responsabilidades definidos, basándose en los principios de menor privilegio, necesidad-de-tener y necesidad-de-conocer.
2. Administrar oportunamente todos los cambios en los derechos de acceso (creación, modificación y eliminación), basándose únicamente en transacciones aprobadas y documentadas que hayan sido autorizadas por personas designadas por la dirección.
3. Segregar, reducir al mínimo necesario y gestionar activamente cuentas de usuario privilegiadas. Asegurar la supervisión de todas las actividades en estas cuentas.
4. Identificar de forma unívoca y por roles funcionales todas las actividades de procesamiento de información. Coordinarse con las unidades de negocio para asegurarse de que todos los roles están definidos de manera consistente, incluidos los roles definidos por el propio negocio dentro de las aplicaciones de procesos del negocio.
5. Autenticar todo el acceso a activos de información de acuerdo con el rol del individuo o a las reglas del negocio. Coordinarse con las unidades de negocio que gestionan la autenticación dentro de las aplicaciones utilizadas en los procesos de negocio, con el fin de asegurar que los controles de autenticación hayan sido administrados adecuadamente.

6. Garantizar que todos los usuarios (internos, externos y temporales) y su actividad en los sistemas de TI (aplicación de negocio, infraestructura de TI, operaciones, desarrollo y mantenimiento de sistemas) se puedan identificar de manera unívoca.
7. Mantener un registro de auditoría del acceso a la información dependiendo de su sensibilidad y de los requisitos regulatorios.
8. Llevar a cabo revisiones gerenciales periódicas de todas las cuentas y privilegios relacionados.

Finalmente, siempre en línea con las buenas prácticas en materia de tecnología, la Norma **INTE/ISO/IEC 27002:2016** en el dominio **9. CONTROL DE ACCESO** incluye el apartado **9.1 Requisitos de negocio para el control de acceso** cuyo objetivo es limitar el acceso a la información y a los recursos de procesamiento de la información, y en el apartado **9.2 Gestión del acceso de usuarios** el cual busca asegurar el acceso autorizado de los usuarios y evitar el acceso no autorizado a los sistemas y servicios, los siguientes controles que garantizan la seguridad de la información:

9.1.1 Política de control de acceso

Control

Se debería establecer, documentar y revisar una política de control de acceso basada en los requisitos del negocio y de la seguridad de la información.

(...)

9.2.1 Registro y cancelación de usuarios

Control

Se debería implementar un proceso formal de registro y de cancelación de usuarios para habilitar la asignación de derechos de acceso.

9.2.2 Aprovisionamiento de acceso a usuarios

Control

Debería implementarse un proceso formal para aprovisionar de acceso a los usuarios con el fin de asignar o revocar derechos de acceso para todos los tipos de usuario a todos los sistemas y servicios.

9.2.3 Gestión de derechos de acceso privilegiados

Control

Se debería restringir y controlar la asignación y el uso de derechos de acceso privilegiados.

(...)

9.2.5 Revisión de los derechos de acceso de los usuarios

Control

Los propietarios de los activos deberían revisar los derechos de acceso de los usuarios en intervalos regulares.

9.2.6 Eliminación o ajuste de los derechos de acceso

Control

Los derechos de acceso de todos los empleados y de los usuarios de partes externas a la información y a los recursos de procesamiento de la información deberían ser eliminados al finalizar el empleo, contrato o acuerdo, o ajustados en caso de cambios.

CAUSA:

La principal causa es la ausencia de un procedimiento formal y específico que permita administrar la gestión de accesos de los usuarios al Sistema SIPGAF en donde se utilicen las buenas prácticas de gestión en esta materia, que regulen cómo funcionará la solicitud de opciones, módulos y funciones puntuales dentro de la herramienta, al mismo tiempo, que establezca el proceso a seguir para desactivar a las personas por diferentes motivos como cese de la relación contractual o ausencia por un tiempo definido y el medio para hacer dichas solicitudes.

Al consultar con el personal de la Unidad de Informática se indica que ellos no intervienen en esta parte, y que esto recae sobre la Dirección Administrativa Financiera, quien realiza esta parametrización dentro de la herramienta, así mismo, se consulta si existe un acuerdo o instrucción documentado formalmente de este procedimiento y se responde que no, que esa es una decisión de la Dirección anteriormente mencionada.

También, se comenta por parte de la Jefatura de TI que ella ha solicitado que no sea solamente la directora Administrativa que brinde estos permisos y accesos.

Por otra parte, mediante indagación con la directora Administrativa sobre este proceso, se argumenta que ella asumió esta tarea al no contar con el suficiente personal que además sea de confianza para delegar esta función que considera muy delicada, y que normalmente de Recursos Humanos le avisa cuando ingresa una persona, con lo cual se va al sistema a activar el usuario para su uso.

Se pregunta puntualmente si nunca se conceptualizó que este proceso lo hiciera la Unidad de informática, indica que ella ha lo solicitado formalmente en varias ocasiones para que esto sea de esa manera pero que de la Presidencia Ejecutiva no se aprobó esta petición.

Finalmente, menciona que todos los procedimientos de activar un usuario, asignar permisos, opciones o desactivarlos se hace mediante correo electrónico, esta última gestión algunas veces la realiza por defecto al darse cuenta de que alguien salió de la institución, o normalmente, le pide a Recursos Humanos cada mes que le informen cuales personas se están liquidando para irlos removiendo del Sistema.

EFEECTO:

La afectación que provoca el no contar con un procedimiento formal, específico e implementado para la gestión de accesos de los usuarios a la plataforma tecnológica mediante uno de sus componentes como lo es el Sistema de Información SIPGAF y que se apegue a las buenas prácticas que establece desde la Política de la Unidad de Informática y los marcos de referencia en materia de tecnología son varios.

No permite asegurar que todos los derechos de acceso a la información y la herramienta como tal se gestionen de una manera expedita, formal, documentada y controlada, lo cual interviene en la administración oportuna de todos los cambios como por ejemplo la creación, modificación y eliminación.

Esto provoca falta de control y de claridad sobre sobre aspectos importantes como lo puede ser el procedimiento para la definición de segregaciones de funciones o la gestión de los usuarios con privilegios dentro del sistema.

La ausencia de procedimientos de control sobre las cuentas de acceso al Sistema SIPGAF además de propiciar la ausencia de supervisión expone al instituto a la posible fuga de datos o robo de información sensible.

Generando así un riesgo potencial que puede afectar la confidencialidad, la integridad e incluso la disponibilidad de los datos, los cuales son los tres pilares de la seguridad de la información, con esto, impactar negativamente al instituto en temas de continuidad del negocio, o bien, tener un impacto financiero. *(Ver Conclusión N°.04 y Recomendación N°.04)*

3.2.2 HALLAZGO 05: DEBILIDADES DE LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE COMPROMETEN LA DISPONIBILIDAD E INTEGRIDAD DE LOS DATOS *(Ver Conclusión N°.05 y Recomendación N°.05)*

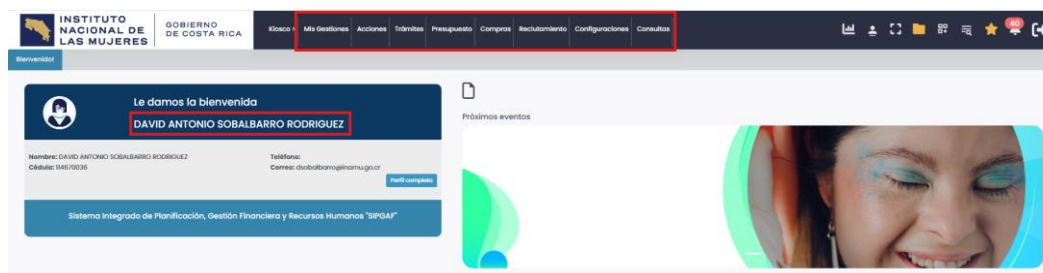
Nivel de exposición de riesgo vinculado al hallazgo

<u>Crítico</u>	<u>Alto</u>	<u>Medio</u>	<u>Bajo</u>	<u>Informativo</u>
				

CONDICIÓN:

Cuando se accede al Sistema SIPGAF con el usuario personal, en el panel principal muestra el módulo llamado KIOSCO el cual tienen acceso todos los usuarios para autogestionar diferentes solicitudes desde la herramienta. Ver **Figura 2**.

Figura 2. Panel principal Sistema SIPGAF



Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Al ingresar menú llamado “Mis gestiones” y luego al submenú “Gestionar autorizaciones” puedo visualizar las peticiones de autorización para las giras de las diferentes personas usuarias. Ver **Figura 3**.

Figura 3. Gestionar Autorizaciones.

No. Autorización	Nombre solicitante	Estado del flujo	Fecha de registro	Fecha de cambio	Descripción del proceso
35786	NAVARRO VIMAR	REGISTRO P USUARIA	24/01/2026		27/01/2026 Solicitud de giro
35797	RODRIGUEZ R	REGISTRO P USUARIA	27/01/2026		27/01/2026 Solicitud de giro
36027	FALLAS VALDE	REGISTRO P USUARIA	28/01/2026		02/02/2026 Solicitud de giro
36774	ALEJANDRA R	REGISTRO P USUARIA	09/02/2026		10/02/2026 Solicitud de giro
37170	HERNANDEZ R	REGISTRO P USUARIA	12/02/2026		13/02/2026 Solicitud de giro
37244	GARITA GOM	REGISTRO P USUARIA	13/02/2026		13/02/2026 Solicitud de giro
37302	GARITA GOM	REGISTRO P USUARIA	16/02/2026		16/02/2026 Solicitud de giro
37303	GARITA GOM	REGISTRO P USUARIA	16/02/2026		16/02/2026 Solicitud de giro
37488	RODRIGUEZ R	REGISTRO P USUARIA	17/02/2026		25/02/2026 Solicitud de giro
37488	RODRIGUEZ R	REGISTRO P USUARIA	17/02/2026		25/02/2026 Solicitud de giro

Nota: Por confidencialidad se distorsiona datos de la imagen.
Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

En el submenú llamado “Solicitud de mantenimiento”, no muestra ninguna información de solicitudes realizadas, pero al darle click²¹ a reportes puedo visualizar todas las solicitudes que se han realizado. Ver **Figura 4 y 5**.

Figura 4. Solicitud de Mantenimiento.

Tipo	Ciudad solicitud	Descripción	Solicitante	Fecha solicitud	Edificio	Activo	Ubicación	Componente	Código de avería	Estado	Resuelto
No hay información que cumpla con los filtros indicados											

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

²¹ Acción de presionar y soltar rápidamente un botón del ratón o mouse.

Figura 5. Reporte de Solicitud de Mantenimiento (.pdf).

Código Solicitud	Nombre Solicitud	Fecha Solicitud	Prioridad	Ubicación	Activo	Reparación Solicitada	Solicitante	Código Edificio	Tipo de Artículo	Componente	Código Aventura	Resuelto
1	Reparación por daño en la pared ubicada en Financiero Contable requiere repintado y pintura.	2025-01-15	M	14		Reparación de la pared ubicada en Financiero Contable	30052	01	B	16203	15	S
2	Cadena de servicio sanitario discapacitados 1er piso.	2025-01-22	A	28		Instalación de cadena del sanitario discapacitado 1er piso.	30162	10	B	16203	12	S
3	Se requiere cambio de tubo que lleva el quemador de la cocina de gas.	2025-01-28	A	36		En quemador de gas de la cocina, se hizo una fuga	31609	06	B	16203	1	N
4	Se solicita mantenimiento para cambiar el quemador en habitación 4A.	2025-01-28	A	37		Cambiar el quemador que está suelto y lavar el tubo de la cocina.	30249	07	B	16203	42	S
5	Reparación de 3 servicios sanitarios y cambio de tubo de agua de la cocina.	2025-02-03	A	37		Destaque 3 servicios sanitarios, tapanes de grasa, instalación de TV	30249	07	B	16203	16	S
6	Reparación de 3 lavamanos y cambio de tubo de agua de la cocina.	2025-02-06	M	28		Se cae la repisa que está en la	31610	10	B	16162	15	S

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna de reporte del Sistema SIPGAF.

En el submenú llamado "Solicitar vehículo", no muestra ninguna información, pero al darle click a exportar puedo visualizar todas las solicitudes de vehículo que se han realizado, con información como fecha inicial, fecha final, motivo, placa, conductor, acompañantes externos, solicitante, entre otros. Ver **Figura 6 y 7**.

Figura 6. Solicitud de Vehículo.

No. de gas	Solicitud	Número de activo	Fecha inicial	Fecha final	No. Placa	Estado	Estado	No. Solicitud tipo	Nombre conductor	Tipo transmisión
No hay información que cumpla con los filtros indicados										

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Figura 7. Reporte Solicitud de Vehículo (excel).

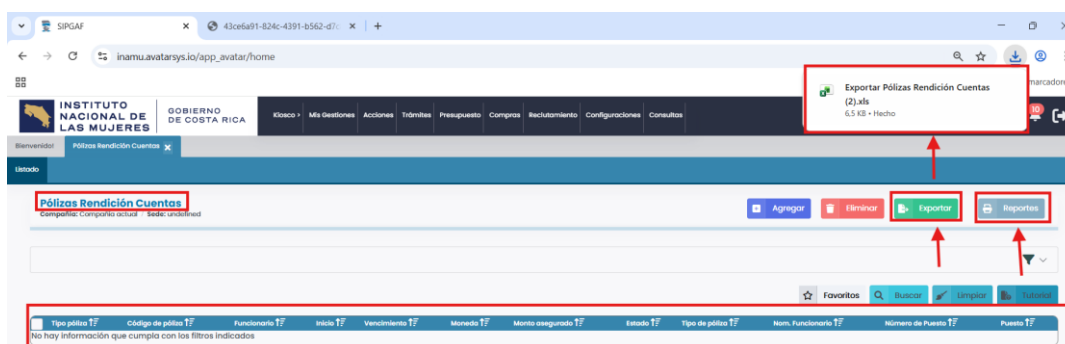
Solicitud de Vehículo	Fecha	Motivo	Estado	Nombre conductor	No. Solicitud	Tipo	Requisitos u Observaciones	Acompañantes	No. Adultos	No. Menores	Solicita
08/01/2025	10/01/2025	reparaciones de mantenimiento sede regional Puntar Norte y San Carlos	W	ANDRÉS	317-51	M	Requisitos u Observaciones	S			50016
20/01/2025	24/01/2025	Realizar visitas de seguimiento de FOMULERES	W	JEFAURA				S			50044
08/01/2025	07/01/2025	entrega de equipo de computo a Puntarenas	N					N			51067
08/01/2025	10/01/2025	inspección	A	VALERIA		M		N			51070
08/01/2025	13/01/2025	grta familia 62 1254	W	APROBACION				S			52062
06/02/2025	06/02/2025	Validación domiciliar de usuarios sobreveniente de trata de personas, 317-35	N	OVERO				N			52075
14/01/2025	15/01/2025	inspección y mantenimiento de sede Chorotega	W	APROBACION ANDRÉS		M		N			52016
08/01/2025	08/01/2025	Acompañamiento de Usuario al albergue de Puri	A	RODRIGO		M		S			52076
08/01/2025	08/01/2025	Traslado usuario Meylin Pamela Rojas Pineda	W	JEFAURA		M		S			52076
13/01/2025	13/01/2025	Coordinar con la alcaldesa el espacio para punto violeta en la Municipalidad de Cañas. En esta gira acompaña a la jefatura Meida	W	JEFAURA		M		S			52084
30/01/2025	30/01/2025	Reunión con regidores de la municipalidad de Cañas para revisar estado de avance por	W	JEFAURA		M		N			52084
14/01/2025	14/01/2025	Se requiere estar a las 8:30 am en el Juzgado Contrainternacional de Puntarenas	N	APLICADO				N			52087
25/01/2025	25/01/2025	Acompañamiento audiencia a usuario de la DM	N	APLICADO				N			52087
29/01/2025	29/01/2025	Acompañamiento audiencia a usuario DM	N	APLICADO	317-45			N			52087
21/01/2025	21/01/2025	Audiencia Violencia Doméstica	E	APLICADO				N			53013
14/01/2025	15/01/2025	juicio penal feticidio. No es con estado durante la noche. Todos los días se sale y se regresa a la misma hora	V					N			53055
03/03/2025	04/03/2025	Entrega de documento de identidad a usuario	A	APLICADO				S			53069
13/01/2025	13/01/2025	Entrega de Cédulas de Vida para las usuarias del proceso Formación Humana AVANZANDO MUJERES en todas las regiones	W	JEFAURA		M		N			53032
04/02/2025	04/02/2025	juicio Penal. Incumplimiento	D	Denegado				N			53055
20/01/2025	24/01/2025	Visitas previas FOMULERES	N	APLICADO		M		N			53055

Nota: Por confidencialidad se distorsiona datos de la imagen.

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna de reporte del Sistema SIPGAF.

En el submenú llamado “Pólizas de rendición de cuentas”, no me muestra ninguna información, pero al darle click a exportar o reportes puedo visualizar las pólizas de caución que se encuentran registradas. Ver Figura 8, 9 y 10.

Figura 8. Pólizas de Rendición de Cuentas.



Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Figura 9. Reporte de Pólizas de Rendición de Cuentas (excel).

Nota: Por confidencialidad se distorsiona datos de la imagen.

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna de reporte del Sistema SIPGAF.

Figura 10. Reporte de Pólizas de Rendición de Cuentas (.pdf).

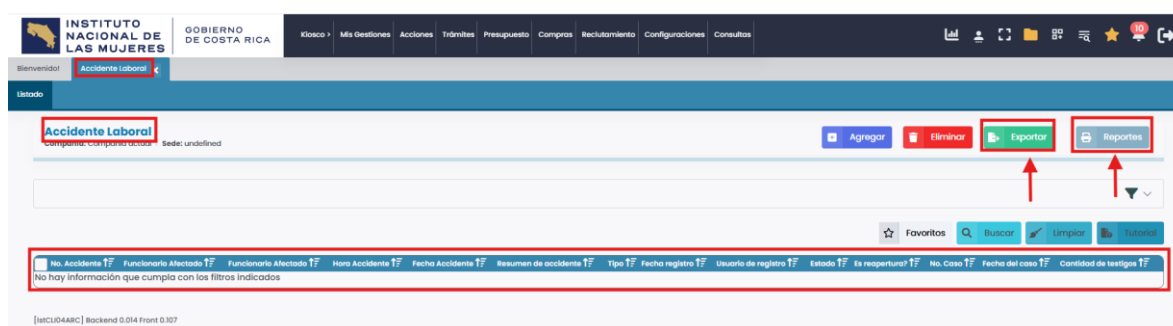
Pólizas Rendición Cuentas									
Cod póliza	Tipo póliza	Descripción de la póliza	Nombre Funcionario	Fecha inicio	Fecha vencimiento	Moneda	Monto asegurado	Monto deducible	Estado
1	Caución Rendición Cuentas	Póliza de Fidelidad	VAI...	21/05/2024	21/05/2025	Colones	500000	0	Registro
2	Caución Rendición Cuentas	Póliza de fidelidad 0121FID000139300	LOI...	20/02/2025	20/02/2026	Colones	950000	0	En Autorizac ión
3	Caución Rendición Cuentas	Póliza de Fidelidad	VAI...	27/05/2025	27/05/2026	Colones	500000	0	Registro
4	Caución Rendición Cuentas	CAUCIÓN	BAI...	29/05/2025	29/06/2025	Colones	2500000	52430	En Autorizac ión
5	Caución Rendición Cuentas	POLIZA DE CAUCION RENDICION CUENTAS	PIE...	22/08/2025	23/08/2026	Colones	950000	950000	En Autorizac ión

Nota: Por confidencialidad se distorsiona datos de la imagen.

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna de reporte del Sistema SIPGAF.

En el submenú llamado “Accidente laboral”, no me muestra ninguna información, pero al darle click a exportar o reportes puedo visualizar los accidentes laborales que se encuentran registrados con información como funcionario afectado, lugar accidente, fecha, hora, tipo de accidente, resumen, entre otros. Ver **Figura 11, 12 y 13**.

Figura 11. Accidente Laboral.



Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Figura 12. Reporte Accidente Laboral (excel).

No. Accidente	Funcionario Afectado	Lugar accidente	Fecha Accidente	Hora Accidente	Tipo de Accidente	Fecha registro	Usuario registro	Fecha de cambio	Usuario cambio	Estampilla de Tiempo	Resumen de accidente	Estado	Riesgo	Tipo	¿Estaba tele
1	50	En el trabajo	27/02/2025	08:00	General	2025-02-03 14:41:27	ahua	2025-02-27 11:57:58	ahua	00250227115758	Insomnio	R	L	R	N
2	50	San Pedro de Montes de Oca	27/02/2025	07:45	General	2025-02-27 11:53:36	ahua	2025-02-27 13:07:39	ahua	00250227130739	Prueba para validar los flujos de aprobaciones	W	L	R	N
3	50	Guadalupe, camino al centro de trabajo	04/06/2025	10:57	General	2025-06-04 11:00:20	jca	2025-06-04 11:02:16	jca	00250604110216	Bajándose del bus, me resbalé y caí sentado	W	M	R	N
4	50	San José, en avenida 9 camino a mi casa	26/11/2025	15:30	General	2025-11-26 14:58:59	ahua	2025-11-26 15:18:08	ahua	00251126151808	Me dirigía al centro de trabajo y otro vehículo	W	M	R	N
5	50	San José, San Pedro Frente a Edificio Sigma	27/11/2025	08:00	General	2025-11-27 11:31:44	ahua	2025-11-27 11:31:44	ahua	00251127113144	Accidente por anillo	R	A	R	N
6	50	En vía pública	17/12/2025	14:58	General	2025-12-17 15:00:32	ahua	2025-12-17 15:04:01	ahua	00251217150032	Me dirigía al centro de trabajo y otro vehículo	R	L	T	N
7	50	PRUEBA solicitada por Amanda	17/12/2025	14:00	General	2025-12-17 15:01:40	ahua	2025-12-17 15:04:01	ahua	00251217150401	PRUEBA solicitada por Amanda	W	A	E	N
8	50	gahsjskddldossbbab	30/01/2026	10:51	General	2026-01-22 08:58:31	ahua	2026-01-30 11:44:49	ahua	00260130114449	PRUEBA solicitada por Amanda	A	A	R	N

Nota: Por confidencialidad se distorsiona datos de la imagen.

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna de reporte del Sistema SIPGAF.

Figura 13. Reporte Accidente Laboral (.pdf).

b7b0-a84163aa659d 1 / 2 100% + -

INAMU
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES
GOBIERNO DE COSTA RICA
3087175876
Costado Oeste del Mall San Pedro, Oficentro SIGMA, San José, Costa Rica

(506) 2227-8601
www.inamu.go.cr
facturas@electronicas@inamu.go.cr

Gestión de Accidente Laboral

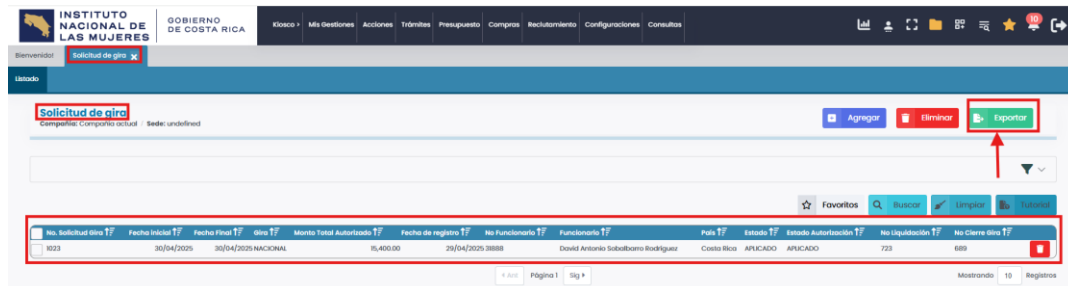
Fecha reporte	Funcionario Afectado	Lugar accidente	Fecha Accidente	Hora Accidente	Tipo de Accidente	Tipo de Riesgo	Descripción Accidente	Cantidad de testigos
2/3/25 12:00 AM	HLIA RUIZ ANGEL	En el trabajo	2/27/25 12:00 AM	08:00	Caída en Vía Pública	Leve	Golpe	3
2/27/25 12:00 AM	CORDEIRO	San Pedro de Montes de Oca	2/27/25 12:00 AM	07:45	Caída en Vía Pública	Leve	Caída en la vía pública...	0
6/4/25 12:00 AM	ZUNIGA JONAS	Guadalupe, camino al centro de trabajo	6/4/25 12:00 AM	10:57	Caída del servicio público	Medio	Prueba	0
11/26/25 12:00 AM	HLIA RUIZ ANGEL	San José, en avenida 9 camino a mi casa de habitación	11/26/25 12:00 AM	15:30	Accidente de tránsito	Medio	Me dirigía a mi casa de habitación a las 2: 00 p.m. y al ser aproximadamente	1
11/27/25	ABARCA ABARCA	San jose San Pedro Frente	11/27/25 12:00 AM	08:00	Atropello	Alto	<p>Al cruzar la calle	1

Nota: Por confidencialidad se distorsiona datos de la imagen.

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna de reporte del Sistema SIPGAF.

En el menú llamado “Trámites” al ingresar al submenú “Solicitud de gira” y “Cierre de gira”, muestra información de trámites personales, pero al darle click a exportar puedo visualizar las solicitudes de gira que se encuentran registradas con información como motivo gira, fecha inicial y final, monto solicitado, monto autorizado, días, desayunos, almuerzos, cenas, hospedajes, funcionario, entre otros. Ver **Figura 14 y 15**.

Figura 14. Solicitud de Gira.



Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Figura 15. Reporte de Solicitud de Gira (excel).

The screenshot shows an Excel spreadsheet titled 'Exportar Solicitud de gira (2) - Modo de compatibilidad'. The spreadsheet contains a detailed report of 'Solicitud de Gira' with columns for 'Solicitud de gira', 'Unidad Ejecutora', 'Meta', 'Devergo', 'Motivo de la gira', 'Fecha Inicial', 'Fecha Final', 'Moneda', 'Tipo de cambio', 'Tipo de Giro', 'País', 'Tipo Funcionario', 'Monto Solicitado', 'Monto Autorizado', 'Total de Dias', 'Número de Dias', 'Número de Almorzos', and 'Número de Cenas'. The data is organized into rows, with each row representing a specific request. The spreadsheet is displayed in a grid format with various formulas and data entries visible.

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna de reporte del Sistema SIPGAF.

Al ingresar al submenú llamado “Giros de dinero”, muestra información de un trámite personal, pero al darle click a exportar o reportes puedo visualizar los giros de dinero que se han realizado. Ver **Figura 16, 17 y 18.**

Figura 16. Giros de dinero.

No. Documento	Fecha del Documento	No. giro	Entidad	No. Giro	Nombre TF	Monto del giro	No. Fondo	Estado TF	Cuenta	Clase giro	Fecha Inicio de giro	Tipo de pago	Monto Liquidado	Monto Liberado	Monto	No liquidación	Flujo TF
885	30/04/2025	1033	38888	1393	David Antonio Subalbarro Rodriguez	15,400.00	1	Integrado	31	Válido	30/04/2025	EFFECTIVO	9,800.00	0.00	COL	723	AFICADO

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Figura 17. Reporte de Giros de Dinero (excel).

No. Giro	Entidad	No. Documento	Fecha del Documento	Monto del Giro	Estado	Cuenta	Monto Liquidado	Moneda	Tipo de pago	Observación	Monto Liberado	Nombre	No. Fondo	No. giro	Desembolso	Flujo
1	50	1	06/01/2025	230 000.00	R	51	155 200.00	COL	V	Mantenimiento de edificio de sedes regionales: Maria Tanya y Carlos Chongón pacífico.	0.00	AN			2025-01-10 09:51:37	AF
2	50	2	06/01/2025	0.00	N	51	0.00	COL	V	Traslado de funcionarios ceaan Caribe del 21-12-2024 al 24-12-2024	0.00	RAL				
3	50	3	06/01/2025	230 000.00	R	51	60 500.00	COL	V	Traslado de personas usuarias del 6 al 17 de enero, 2025	0.00	SAL			2025-01-13 14:42:38	AF
4	50	4	06/01/2025	0.00	N	51	0.00	COL	V	giro corresponde a Puntarenas, corretores del 19 al 20 de Diciembre del 2024	0.00	OV				Dx
5	50	5	06/01/2025	0.00	N	51	0.00	COL	V	traslado de funcionarios ceaan Caribe 21-12-2024 al 24-12-2024	0.00	RAL				
6	50	6	06/01/2025	9 800.00	L	52	9 800.00	COL	V	Autorización para giro	0.00	RO			2025-01-16 12:58:42	AF
7	50	7	07/01/2025	0.00	N	51	0.00	COL	V	Corresponde al día 7 de enero del 2025, para trasladar Usuaras a Costa de Pájaros, en Puntarenas, solicitado por Presidencia.	0.00	RV				RE
8	50	8	07/01/2025	0.00	N	51	0.00	COL	V	adelanto del 8 al 17 de enero 2025	0.00	OV				VE
9	50	9	07/01/2025	230 000.00	R	51	54 800.00	COL	V	traslado de funcionarios y usuarios a diferentes partes del País, del 7 al 17 de enero del 2025.	0.00	RV			2025-01-13 14:57:34	AF
10	50	10	07/01/2025	200 000.00	R	51	122 300.00	COL	V	adelanto caja chica del 7 al 17 de enero 2025	0.00	MA			2025-01-10 15:27:49	AF
11	50	11	07/01/2025	200 000.00	R	51	159 500.00	COL	V	Adelanto de caja chica del 13 al 17 de Enero	0.00	PER			2025-01-10 16:13:10	AF
12	50	12	07/01/2025	0.00	N	51	0.00	COL	V	(DAA-016) EJECUCION SIPGAF: giro realizada 2024 con fecha de: 7 de enero al 10 de enero 2025 para efectos de liquidación	0.00	VAL				Dx
13	50	13	07/01/2025	280 000.00	R	51	164 800.00	COL	V	viáticos del 07 al 17 por caja chica	0.00	AR			2025-01-14 16:41:00	AF
14	50	14	07/01/2025	0.00	N	51	0.00	COL	V	viáticos por caja chica del 07 al 17 de enero	0.00	AB				
15	50	15	07/01/2025	0.00	N	51	0.00	COL	V	viáticos del 07 a 17 de enero	0.00	AB				
16	50	16	07/01/2025	0.00	N	51	0.00	COL	V	viáticos del 07 al 17	0.00	AB				
17	50	17	07/01/2025	0.00	N	51	0.00	COL	V	viáticos del 07 al 17	0.00	AB				
18	50	18	07/01/2025	0.00	N	51	0.00	COL	V	viáticos del 07 al 17 de enero	0.00	AB				
19	50	19	07/01/2025	0.00	N	51	0.00	COL	V	viáticos del 07 al 17 de enero	0.00	AB				
20	50	20	07/01/2025	0.00	N	51	0.00	COL	V	viáticos del 07 al 17 de enero	0.00	AB				
21	50	21	07/01/2025	240 000.00	R	51	69 500.00	COL	V	corresponde a giro del 7 al 17 de enero 2025	0.00	AB			2025-01-13 10:52:46	AF
22	50	22	07/01/2025	0.00	N	51	0.00	COL	V	adelanto por caja de diciembre del 21 al 24 del 2024 con los días festivos del 7 al 10 de enero	0.00	RA				
23	50	23	08/01/2025	230 000.00	L	51	0.00	COL	V	giro corresponde del 8/1/2025 al 17/01/2025	0.00	CA			2025-01-13 11:13:19	AF
24	50	24	08/01/2025	20 000.00	L	52	20 000.00	COL	V	solicitud de dinero para realizar la gira a cumplir horarios de trabajo	0.00	DO			2025-01-16 12:59:49	AF
25	50	25	08/01/2025	9 800.00	L	51	9 800.00	COL	V	Para registrar giro del 21-12-2024 para atender solicitud de la señora Ministra, para PARTICIPAR EN ACTIVIDAD CON MUJERES POLITICAS, RGA-0690	0.00	CA			2025-01-16 11:19:49	AF

Nota: Por confidencialidad se distorsiona datos de la imagen.

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna de reporte del Sistema SIPGAF.

Figura 18. Reporte de Giros de Dinero (.pdf).

Número	Nombre	Cuenta Bancaria	Fecha	Estado	Monto de gira	Monto Liquidado
2887	Piñe	28 - MH COLONES CAJA UNICA	20/01/2026	Desembolsado	131,800.00	0.00
2887	Alfaro	28 - MH COLONES CAJA UNICA	20/01/2026	Desembolsado	56,700.00	0.00
2889	Gilberto	28 - MH COLONES CAJA UNICA	20/01/2026	Desembolsado	56,700.00	0.00
2901	Piñe	28 - MH COLONES CAJA UNICA	20/01/2026	Desembolsado	942,800.00	0.00
2902	Martín	28 - MH COLONES CAJA UNICA	20/01/2026	Desembolsado	500,000.00	0.00
2905	Martín	28 - MH COLONES CAJA UNICA	20/01/2026	Desembolsado	802,800.00	0.00
2906	Rodríguez	28 - MH COLONES CAJA UNICA	20/01/2026	Desembolsado	630,000.00	0.00
2908	Silvestre	28 - MH COLONES CAJA UNICA	21/01/2026	Desembolsado	405,000.00	0.00
2909	Cajal	28 - MH COLONES CAJA UNICA	21/01/2026	Desembolsado	450,000.00	0.00
2911	Rodríguez	28 - MH COLONES CAJA UNICA	21/01/2026	Desembolsado	530,000.00	0.00
2917	Gilberto	28 - MH COLONES CAJA UNICA	21/01/2026	Desembolsado	9,800.00	0.00
2925	Walter	28 - MH COLONES CAJA UNICA	21/01/2026	Desembolsado	87,800.00	0.00
2926	Cajal	28 - MH COLONES CAJA UNICA	21/01/2026	Desembolsado	87,800.00	0.00
2927	Cajal	28 - MH COLONES CAJA UNICA	21/01/2026	Desembolsado	440,000.00	0.00
2928	Alfaro	28 - MH COLONES CAJA UNICA	21/01/2026	Desembolsado	51,100.00	0.00
2930	Alfaro	28 - MH COLONES CAJA UNICA	21/01/2026	Desembolsado	540,000.00	0.00
2931	Ortega	28 - MH COLONES CAJA UNICA	22/01/2026	Desembolsado	450,000.00	0.00
2934	Gilberto	28 - MH COLONES CAJA UNICA	22/01/2026	Desembolsado	60,900.00	0.00
2935	Silvestre	28 - MH COLONES CAJA UNICA	22/01/2026	Desembolsado	190,070.00	0.00
2936	Martín	28 - MH COLONES CAJA UNICA	22/01/2026	Desembolsado	57,800.00	0.00
2939	Vargas	28 - MH COLONES CAJA UNICA	22/01/2026	Desembolsado	484,900.00	0.00
2944	Gilberto	28 - MH COLONES CAJA UNICA	23/01/2026	Desembolsado	18,750.00	0.00
2946	Martín	28 - MH COLONES CAJA UNICA	23/01/2026	Desembolsado	180,000.00	0.00
2947	López	28 - MH COLONES CAJA UNICA	23/01/2026	Desembolsado	31,500.00	0.00
2948	Vargas	28 - MH COLONES CAJA UNICA	23/01/2026	Desembolsado	43,240.00	0.00
2954	Rodríguez	28 - MH COLONES CAJA UNICA	23/01/2026	Desembolsado	12,000.00	0.00
2955	Vargas	28 - MH COLONES CAJA UNICA	23/01/2026	Desembolsado	14,000.00	0.00
2956	Ortega	28 - MH COLONES CAJA UNICA	23/01/2026	Desembolsado	72,000.00	0.00

Nota: Por confidencialidad se distorsiona datos de la imagen.

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna de reporte del Sistema SIPGAF.

En el submenú llamado “Recepción de bienes y servicios”, no muestra información, pero al darle click a exportar o reportes puedo visualizar los datos que se encuentran registrados. Ver **Figura 19, 20 y 21**.

Figura 19. Recepción de bienes y servicios.

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Figura 20. Reporte Recepción de bienes y servicios (excel).

[illegible]

Nota: Por confidencialidad se distorsiona datos de la imagen.

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna de reporte del Sistema SIPGAF.

Figura 21. Reporte Recepción de bienes y servicios (.pdf).

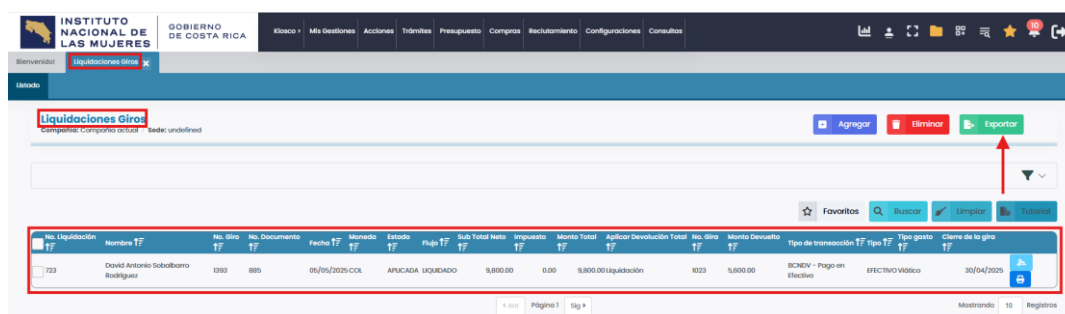
[illegible]

Nota: Por confidencialidad se distorsiona datos de la imagen.

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna de reporte del Sistema SIPGAF.

En el submenú llamado “Liquidación de giros”, muestra el detalle de un trámite personal, pero al darle click a exportar puedo visualizar la información que se encuentra registrada. Ver **Figura 22 y 23**.

Figura 22. Liquidación de Giros.



Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Figura 23. Reporte Liquidación de Giros (excel).

Autoguardado

Exportar Liquidaciones Giros (2) - Modo de compatibil...

Buscar

ArchivoInicioInsertarDisposición de páginaFórmulasDatosRevisarVistaAutomatizarAyudaAcrobat

Pegar

Valores

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Formato condicional

Nota: Por confidencialidad se distorsiona datos de la imagen.

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna de reporte del Sistema SIPGAF.

En el menú llamado “Presupuesto” al ingresar al submenú “Solicitud de modificación”, muestra todas las modificaciones de presupuesto que se han registrado, opción para eliminar, incluso permite ingresar a cada una de ellas, ver los detalles o actualizarlos, también permite exportar los datos. Ver **Figura 24, 25 y 26**.

Figura 24. Solicitud de Modificación.

[illegible]

Nota: Por confidencialidad se distorsiona datos de la imagen.
Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Figura 25. Solicitud de Modificación (Detalle).

INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES | GOBIERNO DE COSTA RICA

Solicitud de Modificación

Inicio | **Solicitud de Modificación**

Solicitud de Modificación - Se requiere la distribución de los recursos en esta subentidad para cubrir gastos en Municipios locales y Municipios dentro de la zona Branca, la cual no fue incluido en el POF 2024.

Cancelar | **Eliminar** | **Actualizar**

Solicitud de Modificación

Consecutivo: 1 | Modificación 01-2024 | Subentidad: 36 | POF: 2024

No. Modificación (*): 1 | Unidad Ejecutora (*): 0000000000 | Mens: 0000000000 | 20. Número de organizaciones de la TSS (Economía Social Solidaria) con proyectos productivos que verifiquen capacidad técnica, establecidos técnicamente y financieramente (Indicador asociado al POF)

Código: 00000 | Transporte dentro del país | Materiales: 0000000000

Disponible: 250,000 | Monto (*): -250,000.00 | Documento: 0000000000

Detalle (*): Se requiere la distribución de los recursos en esta subentidad para cubrir gastos en Municipios locales y Municipios dentro de la zona Branca, la cual no fue incluido en el POF 2024.

Descripción del Estado: APLICADO | Estado: A

Nombre completo: PEDRA FORNECA MAMABELA

Plan a modificar

Plan de actividades (*): 00 | No. Seso Plan (*): 27

Año (*): AÑO 2024 | Mes Compromiso (*): DICIEMBRE 2024

Periodicidad (*): Continúa | Modalidad (*): No-negocio

Nota: Por confidencialidad se distorsiona datos de la imagen.
Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Figura 26. Reporte Solicitud de Modificación (excel).

No. Modificación	Consecutivo	Cuenta	Meta	Unidad Ejecutora	Detalle	Monto	Plan	de Disponible	No. Transacción	Descripción	Estado	Grupo	de Solicitante	Nombre
1	10201	5102024216	5102010003		Se requiere la disminución de los recursos en esta subcuenta para cubrir gastos en Mecanismos Locales y Municipales dentro de la zona Branca, la cual no ha incluido en el POI 2024.	- 100 000.00	0.00	0.00	APLICADO	A	51006	PEDR		
2	10202	5102024213	5102010004		Se requiere la disminución de los recursos en esta subcuenta para cubrir la capacitación de Docentes el Género 2024.	- 400 000.00	0.00	0.00	APLICADO	A	51001	CAMP		
3	10201	5102024213	5102010004		Se requiere la disminución de los recursos en esta subcuenta para cubrir transporte que involucra Docentes el Género 2024.	- 100 000.00	0.00	0.00	APLICADO	A	51001	CAMP		
4	10204	5102023232	5102010401		Se requiere la disminución de los recursos en esta subcuenta para fortalecer las actividades de capacitación.	- 1 000 000.00	0.00	0.00	APLICADO	A	51037	VARIS		
5	10203	5104030321	5103010003		Se requiere aumento en la subcuenta para atender pagos por concepto de reques de precios.	1 040 227.00	0.00	0.00	APLICADO	A	51049	FORIS		
6	10201	5102023213	5102010003		Se requiere aumentar la subcuenta de transporte dentro del país, para cubrir actividades vinculadas con Mecanismos Municipales y Mecanismos Locales.	- 100 000.00	0.00	0.00	APLICADO	A	51006	PEDR		
7	10204	5102010164	5102010102		Se requiere aumentar los recursos en esta subcuenta para la contratación de servicios profesionales y técnicos en el desarrollo de una Red Nacional de Promotores para el cumplimiento del Acuerdo de Santa Fe de Bogotá 10-2023.	35 000 000.00	0.00	0.00	APLICADO	A	51049	MONG		
8	10204	5102024213	5102010001		Se requiere la disminución de los recursos en esta subcuenta para fortalecer la contratación de servicios para la capacitación en Tecnología de Información y Comunicación (TIC) con regiones asociadas de las unidades regionales.	- 10 000 000.00	0.00	0.00	APLICADO	A	51013	ALVAR		
9	10203	5102011531	51020206		Se requiere reducir el presupuesto de esta subcuenta para reducir la subcuenta de Materiales y P. Elec. tel. y comp. que requiere cancelar un compromiso de pago en el mes de 2023 que viene de 2022. No afecta la meta.	- 3 000 000.00	0.00	0.00	APLICADO	A	51016	HERIV		
10	10202	5102023232	5102010401		Se requiere la disminución de los recursos en esta subcuenta para fortalecer las actividades de capacitación.	- 250 000.00	0.00	0.00	APLICADO	A	51037	VARIS		
11	10201	5102020214	5102010001		Se requiere la disminución de los recursos en esta subcuenta para cubrir la transferencia a Asociación de Mujeres Emprendedoras, Productoras y Pescadoras de las Veredas con calidad jurídica 3-002-861876 en el marco de la participación en el evento 2023.	- 6 230 000.00	0.00	0.00	APLICADO	A	51013	ALVAR		
12	10201	5104030321	5103010003		Se requiere aumento en la subcuenta para atender pagos por concepto de reques de precios.	1 035 000.00	0.00	0.00	APLICADO	A	51049	FORIS		
13	10201	5102023232	5102010401		Se requiere el aumento en actividades de capacitación, debido a que el comité Coordinador llevará a cabo dos encuentros regionales con líderes de los comités regionales de enlace con los que ha trabajado.	1 250 000.00	0.00	0.00	APLICADO	A	51037	VARIS		
14	10201	5104030321	5103010003		Se requiere aumento en la subcuenta para atender pagos por concepto de reques de precios.	3 040 000.00	0.00	0.00	APLICADO	A	51049	FORIS		
15	10202	5102011062	5102010103		Se reduce el presupuesto en atención a la resolución RAMA/RESOLUCIÓN/PE-10-2023 que solicita que todos los recursos asociados a Cambio Climático y Gestión de Riesgos del RAMA.	- 1 400 000.00	0.00	0.00	APLICADO	A	51013	LOPEZ		

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna de reporte del Sistema SIPGAF.

En el menú llamado “Presupuesto” al ingresar al submenú “Traslado de recursos”, muestra los traslados de fondos que se han registrado, incluso permite ingresar a cada uno de ellos para ver los detalles, modificar, eliminar o exportar a Excel o PDF. Ver Figura 27 y 28.

Figura 27. Traslado de Recursos.

Código TF	Descripción TF	Fecha TF	Año TF	Tipo TF	Estado TF	No. documento TF	Usuario de registro TF	Descripción del Estado TF	Meta TF
72	Aguila I Quinceavo Febrero 2026, Consecutivo Interno No. 04	01/02/2026	2026	A	04-2026	04-2026	APLICADO	FEBRERO-2026	
71	Aguila I Quinceavo Febrero 2026, Consecutivo Interno No. 03	01/02/2026	2026	A	03-2026	03-2026	APLICADO	FEBRERO-2026	
70	Aguila para Plan de Salud Escolar, Consecutivo Interno No. 02	19/01/2026	2026	A	02-2026	02-2026	APLICADO	ENERO-2026	
69	Traslado de fondos GAF	12/01/2026	2026	N	01-2026	01-2026	APLICADO	ENERO-2026	
68	Aguila I Quinceavo Enero 2026, Consecutivo Interno No. 01-2026	09/01/2026	2026	A	01-2026	01-2026	APLICADO	ENERO-2026	
67	Aguila I Quinceavo Enero 2026, Consecutivo Interno No. 01-2026	09/01/2026	2026	N	01-2026	01-2026	APLICADO	ENERO-2026	
66	Aguila I Quinceavo Enero 2026, Consecutivo Interno No. 49	10/01/2026	2026	A	49-2026	49-2026	APLICADO	DICIEMBRE-2026	
65	Traslado de recursos del CEAM AM a CEAM Caribe en la partida 030203	09/12/2025	2025	A	compra electrónica	09/12/2025	APLICADO	DICIEMBRE-2025	
64	Traslado de recursos del CEAM AM a CEAM Occidente en la partida 030203	09/12/2025	2025	A	compra electrónica	09/12/2025	APLICADO	DICIEMBRE-2025	
63	Traslado de recursos del CEAM AM a la Delegación de Mujeres la cuenta 030203	09/12/2025	2025	A	compra electrónica	09/12/2025	APLICADO	DICIEMBRE-2025	

Nota: Por confidencialidad se distorsiona datos de la imagen.
Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Figura 28. Traslado de Recursos (Detalle).

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

En el menú llamado “Compras” al ingresar al submenú “Solicitudes de compra”, muestra todos los registros de las solicitudes, incluso permite ingresar a cada una de ellas para ver todos los detalles, modificar, eliminar y exportar a Excel. Ver **Figura 29 y 30**.

Figura 29. Solicitudes de Compras.

No. solicitud	Descripción	Unidad Ejecutora	Fecha	Monto Total	Gestor de Compras	Comprar en SICOP	Estado	Descripción del estado
855	Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo para los edificios del INAMU SERVICIOS INTEGRALES G&C	02020802	10/03/2026	20,803,969.52	NO	APROBADA	APLICADO	
854	Contratación de Servicios de local y alimentación Encuentro Diputados Electos 2026-2030	0203080601	10/03/2026	26,000,000.00	SI	AUTORIZANDO VB JEFATURA DEPENDENCIA		
853	Renovación de suscripción de las bases de datos BBDO.	02030804	10/03/2026	18,000,000.00	NO	AUTORIZANDO VB PRESUPUESTO		
852	Contratación de 3 publicaciones impresas a nivel nacional de convocatoria para las Asambleas Generales del Foro de las Mujeres del INAMU	02030803	09/03/2026	85,000.00	NO	AUTORIZANDO VB JEFATURA DEPENDENCIA		
851	LICITACIÓN MAYOR 2023LY-000002-001800009 Contratación según demanda. 01-2026	02030803	09/03/2026	2,763,220.95	NO	APROBADA	APLICADO	
850	LICITACIÓN MAYOR 2023LY-000002-001800009 Contratación según demanda. 03-2026	02030803	09/03/2026	334,862.13	NO	APROBADA	APLICADO	
849	LICITACIÓN MAYOR 2023LY-000002-001800009 Contratación según demanda. 02-2026	02030803	09/03/2026	2,336,422.74	NO	APROBADA	APLICADO	
848	LICITACIÓN MAYOR 2023LY-000002-001800009 Contratación según demanda. 01-2026	02030803	09/03/2026	3,078,953.60	NO	APROBADA	APLICADO	
847	LICITACIÓN MAYOR 2023LY-000002-001800009 Contratación según demanda. 01-2026	02030803	09/03/2026	2,893,568.67	NO	APROBADA	APLICADO	
846	LICITACIÓN MAYOR 2023LY-000002-001800009 Contratación según demanda. 01-2026	02030803	09/03/2026	9,935,180.70	NO	APROBADA	APLICADO	

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Figura 30. Solicitudes de Compras (Detalle).

Nota: Por confidencialidad se distorsiona datos de la imagen.
Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

En el submenú “Solicitudes de pagos”, no muestra ningún dato ya que nunca se ha realizado un trámite de este tipo, pero me permite descargar un Excel con todos los registros. Ver **Figura 31 y 32**.

Figura 31. Solicitudes de Pago.

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Figura 32. Reporte Solicitudes de Pago (excel).

[illegible]

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna de reporte del Sistema SIPGAF.

En el menú llamado “Compras” al ingresar al submenú “Solicitudes de compra”, muestra todos los registros de las solicitudes, incluso me permite ingresar a cada uno de ellos para ver los detalles, actualizar y exportar en Excel. Ver **Figura 33 y 34**.

Figura 33. Plan Anual de Compras.

INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES | GOBIERNO DE COSTA RICA

Bienvenido: **Plan Anual Compras Autorizado**

Plan Anual Compras Autorizado
Compañía: Compañía pública - Sede: Adicional

Exportar **Reportes**

Favorites Buscar

Año T	Mes compra T	No. Plan T	No. línea T	Cuanto T	Descripción cuanta T	Mesa T	Modificación de Compra T	Periodicidad T	No. Artículo T	Descripción del artículo T	Contrato T	Monto Total T	Fecha límite T	Unidad Operativa T
2024	12	219	219	000000	Otros incentivos salariales	0000004452	No aplica	Continuo	1	\$ 4,425,816.00	00020003			
2024	12	219	276	000402	Contribución Patronal al Instituto Médico de Ayuda Social	0000002392	No aplica	Continuo	1	\$ 5,303,965.00	00020003			
2024	12	219	303	000004	Sueldo escolar	0000027652	No aplica	Continuo	1	\$ 8,483,202.37	00020003			
2024	12	219	327	000501	Aporte Patronal al Fondo de Capitalización Laboral	0000224502	No aplica	Continuo	1	\$ 1,089,002.71	00020003			
2024	12	219	389	000399	Otros Incentivos salariales	0000224502	No aplica	Continuo	1	\$ 4,709,898.00	00020003			
2024	12	219	398	000502	Aporte Patronal al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias	0000207652	No aplica	Continuo	1	\$ 2,202,360.00	00020003			
2024	12	219	326	000399	Otros Incentivos salariales	0000207652	No aplica	Continuo	1	\$ 8,857,424.00	00020003			
2024	12	219	399	000501	Aporte Patronal al Fondo de Capitalización Laboral	0000202802	No aplica	Continuo	1	\$ 9,949,651.68	00020003			
2024	12	219	343	000501	Aporte Patronal al Fondo de Capitalización Laboral	0000203802	No aplica	Continuo	1	\$ 1,501,475.48	00020003			
2024	12	219	279	000008	Sueldos para cargo tipo	0000204502	No aplica	Continuo	1	\$ 122,366,600.00	00020003			

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Figura 34. Plan Anual de Compras (Detalle).

SIPGAF

inamu.avatarsys.io/app_avatar/home

INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES

GOBIERNO DE COSTA RICA

Kiosco • Mis gestiones • Acciones • Trámites • Presupuesto • Compras • Reclutamiento • Configuraciones • Consultas

Bienvenido

Plan Anual Compras Autorizado

Inicio

303 (detallado)

Plan Anual Compras Autorizado

Cancelar Actualizar

Plan Anual Compras Autorizado

No. formulación: 46

Cuenta (*): 000304

Meta (*): 01002762

Cód. del evento (*): GASTOS o SERVICIOS

Monto Total (*): €4,412,202.37

Modalidad de Compras (*): No aplica

Mes compra (*): DICIEMBRE-2024

Plan de Compras: Remuneraciones personas funcionarias

No. línea: 303

Detalle: Presupuesto Ordinario 2024 - 01020103

Justificación: Remuneraciones 2024-Información y Referencia

No. PISO: 219

Periodicidad (*): Continuo

Año (*): Año 2024

Cantidad: 1

Descripción del artículo:

Unidad Ejecutora:

Auditoría

[id37ABRC_ConsumoGlobal]

Cancelar Actualizar

25°C Mayam, soleado

Búsqueda

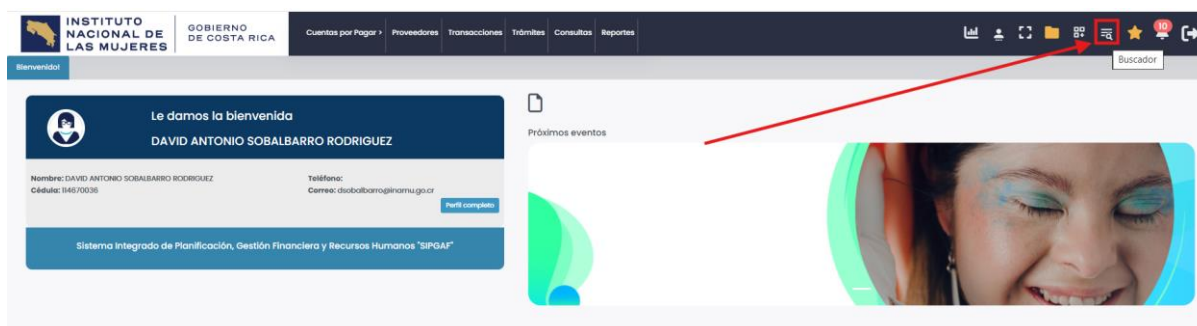
ESP LAA

11:17 10/3/2026

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

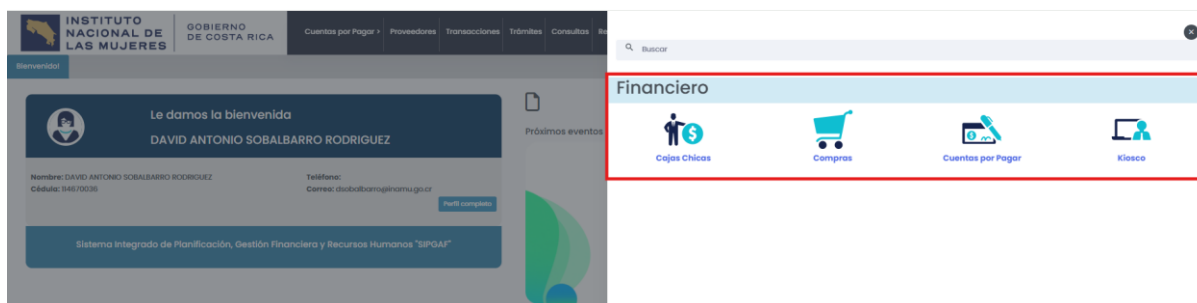
Al seleccionar el “buscador” el cual es una opción u menú que despliega los otros módulos a los que se tiene acceso desde el Sistema. Ver **Figura 35 y 36**.

Figura 35. Menú Buscador.



Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

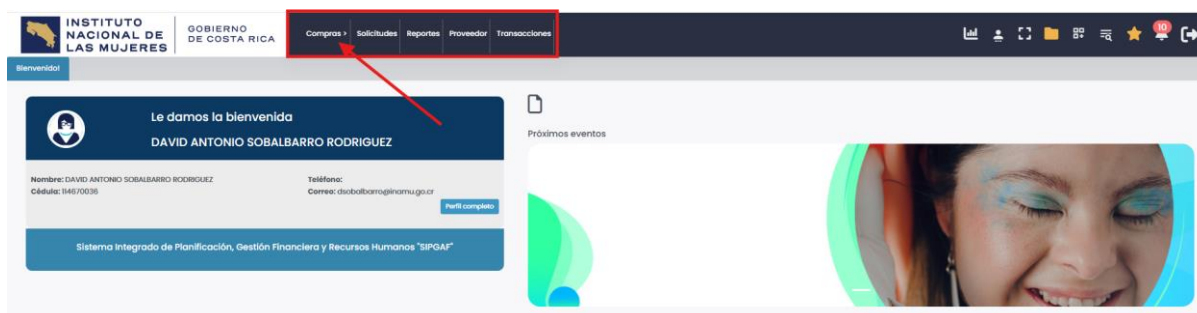
Figura 36. Otros Módulos.



Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

En donde no se tiene acceso al módulo llamado “Cajas Chicas”, sin embargo, al módulo “Compras” sí, desde donde se puede ver la información referente a las solicitudes de compra y de pagos mencionadas anteriormente. Ver **Figura 37**.

Figura 37. Módulo Compras.



Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Adicional, desde esta opción se puede ingresar en el submenú “Transacciones” en la opción “Gestión de Estado Trámites Excepción” a dichos trámites, a la vez que permite ingresar a conocer los detalles, actualizar o exportarlos Ver **Figura 38 y 39**.

Figura 38. Gestión de Estado Trámites Excepción.

No. solicitud Compra	Fecha de la solicitud	Descripción	Monto	Unidad Ejecutora	Gestor	Estado	Para compras SICOP
861	10/03/2026	Contratación 2025E-000003-001800001 Desarrollo, mejoras, diseño e implementación del sistema SSBUP-Sivo y mejoras SSBUP	13,000,000.00	0200205		NO	
859	10/03/2026	Contratación de servicios partida 2 conmemoración día internacional de la mujer	2,550,000.00	0203082		NO	
858	10/03/2026	Ampliación contratación partida 1 conmemoración día internacional de la mujer	3,231,800.00	0203082		NO	
857	10/03/2026	Realizar Orden de pedido Puntos Violeta Proveedor Franja Alplaz Barrantes.	1,243,000.00	02030802		NO	
856	10/03/2026	SERVICIOS DE LOCAL, ALIMENTACIÓN Y HOSPEDAJE PARA 8 ENCUESTO ANUAL DE MUJERES GUADAPARQUES	10,000,000.00	0200208		NO	
855	10/03/2026	Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo para los edificios del INAMU. SERVICIOS INTEGRALES G&C	20,893,959.52	0202082		NO	
853	10/03/2026	Renovación de suscripción de las bases de datos EBSCO.	11,000,000.00	0203084		NO	
852	09/03/2026	Contratación de 3 publicaciones impresas a nivel nacional de convocatoria para las Asambleas Generales del Foro de las Mujeres del INAMU	85,500.00	0200208		NO	
851	05/03/2026	LICITACIÓN MAYOR 2023E-000002-001800001 Contratación según demanda 03-2026	2,753,220.55	0203083		NO	
850	05/03/2026	LICITACIÓN MAYOR 2023E-000002-001800001 Contratación según demanda 03-2026	334,852.13	0203083		NO	

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Figura 39. Detalle Gestión de Estado Trámites Excepción.

Gestión Estados Trámites Excepción

No. Compañía: 01
Fecha de la solicitud: 10/03/2026
Monto: 13,000,000.00

No. Solicitud Compra: 861
Descripción: Contratación 2025E-000003-001800001, Desarrollo, mejoras, diseño e implementación del sistema SSBUP-Sivo y mejoras SSBUP
Unidad Ejecutora: 0200205

Gestión de estado

Gestor: [Empty field]
Estado (*): [Empty dropdown menu]
Este campo es requerido

Auditoría: [Empty dropdown menu]

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Igualmente, desde el submenú “Transacciones” se puede acceder a la opción “Órdenes de Compra” y ver dichos trámites, a la vez que permite ingresar a conocer los detalles, tiene la opción de actualizar o bien generar reportes. Ver **Figura 40 y 41**.

Figura 40. Órdenes de compra.

# Orden TF	Cód. Proveedor TF	Proveedor TF	Fecha TF	Monto Total TF	Moneda TF	Estado TF
675	30998	SUPLEORA SANTAMARIA RESPONSABILIDAD LIMITADA	10/03/2026	456,839.00 COL		En trámite
674	32178	KAREN BARRANTES MOLINA	09/03/2026	19,888,000.00 COL		En trámite
670	30931	CORPORACION NACIENTE ALUNA A.S. S.A.	06/03/2026	602,884.72 COL		En trámite
671	30931	CORPORACION NACIENTE ALUNA A.S. S.A.	06/03/2026	2,830,087.25 COL		En trámite
673	3806	VOLVO ELION TRADE SOCIEDAD ANONIMA	06/03/2026	2,260,000.00 COL		En trámite
672	3806	VOLVO ELION TRADE SOCIEDAD ANONIMA	06/03/2026	226,000.00 COL		En trámite
668	3807	FRANCA ANDRIANA ALFARIZ BARRANTES	04/03/2026	1,054,666.663 COL		En trámite
669	30571	JUNTA ADMINISTRATIVA DE LA IMPRENTA NACIONAL	04/03/2026	8,791.40 COL		En trámite
665	38583	PSICOMED SOCIEDAD ANONIMA	02/03/2026	45,632,203.00 COL		Aplicada
666	38778	DONOBAN RANSES QUESADA SANDOVAL	02/03/2026	2,060,000.00 COL		Aplicada

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Figura 41. Detalle de Órdenes de Compra.

Orden de compra

Orden: 675

Cód. Proveedor: 30998

Proveedor: SUPLEORA SANTAMARIA RESPONSABILIDAD LIMITADA

Tipo: Local

Forma de Pago: Crédito

Fecha: 10/03/2026

Moneda: COLONES

Tipo de Cambio: 472.20

Observación: LICITACIÓN 2026A-000004-0005800001 CONTRATO 0432020002200030-09. REAJUSTE DE PRECIOS.

Orden Final: 675

Workflow: 38997

Estado: En trámite

Usuario Aprobó:

Fecha Aprobó:

Usuario Anuló:

Sub Total: 404,282.30

Sub Total Neto: 404,282.30

(-) Descuento: 0.02

(-) Imp. Exonerado: 0.02

(+) Impuesto: 52,556.69

Impuesto Neto: 52,556.69

Gravado: 404,282.30

No Gravado: 0.02

IIVA Deducible: 0.02

IIVA Deducible: 52,556.69

Retención:

Monto Total: 456,839.00

Fecha de Entrega:

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Se tiene acceso al módulo llamado “Cuentas por pagar”, y al acceder al submenú “Transacciones” se puede ingresar a la opción “Liquidaciones” desde donde se puede ver la información referente a estos trámites, editarlos, eliminarlos o exportarlos. Ver **Figura 42 y 43.**

Figura 42. Liquidaciones.

Consecutivo	Descripción Entidad	Fecha	Moneda	Estado	No. Vule	descuento	Sub Total Neto	Impuesto	Exoneración	SUBTOTAL	Forma Pago	IMPNETO	Monto total
2	CORNEJO PASOS YIBLANI	15/01/2025 COL	APUCADA		44.00	0.000000	12320.000000	0.000000	0.000000	12320.000000		0.000000	12320.000000
3	CASTRO QUINTANILLA MCDALIA	16/01/2025 COL	APUCADA		25.00	0.000000	9800.000000	0.000000	0.000000	9800.000000		0.000000	9800.000000
4	CHACON ALVARADO ADRIAN	16/01/2025 COL	APUCADA		38.00	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000		0.000000	0.000000
5	FONSECA RINCON RUBY ESMERALDA	17/01/2025 COL	APUCADA		35.00	0.000000	1200.000000	0.000000	0.000000	1200.000000		0.000000	1200.000000
6	LEON AJAY MAY LIN	17/01/2025 COL	APUCADA		32.00	0.000000	26750.000000	0.000000	0.000000	26750.000000		0.000000	26750.000000
7	CASTILLO MONTIYA ALVARO AQUIES	17/01/2025 COL	APUCADA		23.00	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000		0.000000	0.000000
8	HERNANDEZ GUTIERREZ ALEXA	17/01/2025 COL	APUCADA		42.00	0.000000	29400.000000	0.000000	0.000000	29400.000000		0.000000	29400.000000
9	VALVERDE LOAIZA CRISTIAN DANIEL	17/01/2025 COL	APUCADA		25.00	0.000000	28400.000000	0.000000	0.000000	28400.000000		0.000000	28400.000000
10	RIVERA VILLALOBOS JOHNNY RAFAEL	21/01/2025 COL	APUCADA		9.00	0.000000	54800.000000	0.000000	0.000000	54800.000000		0.000000	54800.000000
12	ABARCA URENA EDDY	21/01/2025 COL	APUCADA		14.00	0.000000	104800.000000	0.000000	0.000000	104800.000000		0.000000	104800.000000

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

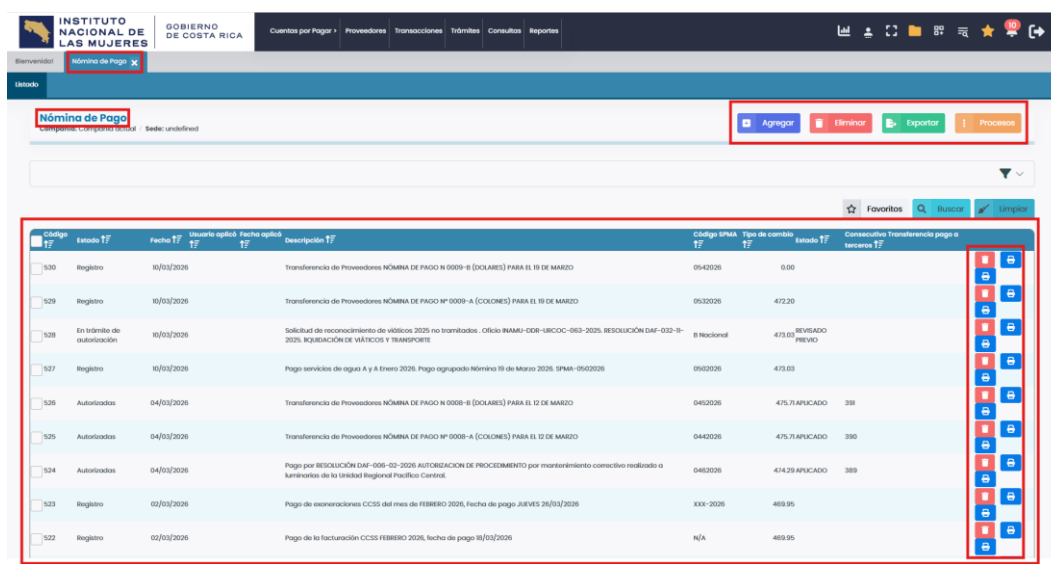
Figura 43. Detalle de Liquidaciones.

Consecutivo	2	Entidad (*)	37763 CORNEJO PASOS YIBLANI
Vule	48	No. Depósito	
Estado (*)	APUCADA	Moneda (*)	COLONES
Fecha (*)	15/01/2025	Tipo de cambio (*)	503.850000
descuento	0.000000	Monto Total	12320.000000
Sub Total Neto	12320.000000	Impuesto	0.000000
Exoneración	0.000000	Monto Total	12320.000000

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

También se puede ingresar a la opción “Nóminas de pago” desde donde se puede ver la información referente a estos trámites, editarlos, eliminarlos o exportarlos. Ver **Figura 44 y 45**.

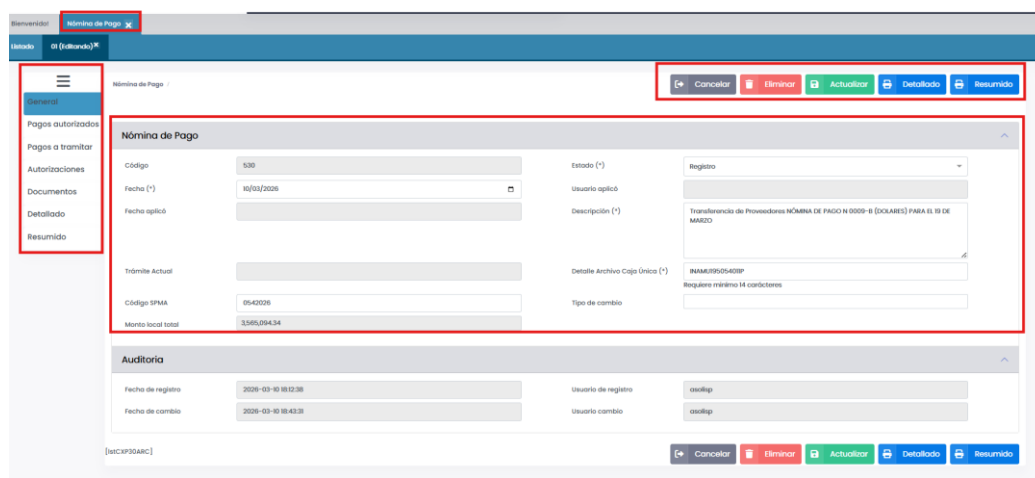
Figura 44. Nóminas de Pago.



Código	Estado	Fecha	Usuario aplicó	Fecha aplicó	Descripción	Código SPMA	Tipo de cambio	Estado	Consecutivo	Transferencia pago a terceros
530	Registro	10/03/2026			Transferencia de Proveedores NÓMINA DE PAGO N 0009-B (COLONES) PARA EL 10 DE MARZO	0542026	0.00			
529	Registro	10/03/2026			Transferencia de Proveedores NÓMINA DE PAGO N° 0009-A (COLONES) PARA EL 10 DE MARZO	052026	472.20			
528	En trámite de autorización	10/03/2026			Solicitud de reconocimiento de vehículos 2025 no tramitados. Oficio INAMU-ODR-URCOC-063-2025. RESOLUCIÓN DAF-032-2025. INSTRUCCIÓN DE VEHÍCULOS Y TRANSPORTE	8 Nacional	473.00	REVISADO		
527	Registro	10/03/2026			Pago servicios de aguas A y A Enero 2026. Pago agrupado Nómina 10 de Marzo 2026. SPMA-0502026	0502026	473.00			
526	Autorizadas	04/03/2026			Transferencia de Proveedores NÓMINA DE PAGO N 0008-B (COLONES) PARA EL 10 DE MARZO	0402026	475.71 APLICADO	388		
525	Autorizadas	04/03/2026			Transferencia de Proveedores NÓMINA DE PAGO N° 0008-A (COLONES) PARA EL 10 DE MARZO	0402026	475.71 APLICADO	390		
524	Autorizadas	04/03/2026			Pago por RESOLUCIÓN DAF-006-02-2026 AUTORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO por mantenimiento correctivo realizado a luminarias de la Unidad Regional Pacífico Central.	0402026	474.29 APLICADO	389		
523	Registro	02/03/2026			Pago de exoneraciones CC35 del mes de FEBRERO 2026, fecha de pago JUEVES 26/03/2026	33X-2026	469.95			
522	Registro	02/03/2026			Pago de la facturación CC35 FEBRERO 2026, fecha de pago 10/03/2026	N/A	469.95			

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Figura 45. Detalle de Nóminas de Pago.



Nómina de Pago

Código: 530 Estado: Registro

Fecha: 10/03/2026 Usuario aplicó:

Fecha aplicó:

Descripción: Transferencia de Proveedores NÓMINA DE PAGO N 0009-B (COLONES) PARA EL 10 DE MARZO

Trámite Actual:

Código SPMA: 0542026 Tipo de cambio:

Monto total: 3365,09434

Auditoría

Fecha de registro: 2026-03-10 10:02:36 Usuario de registro: audipg

Fecha de cambio: 2026-03-10 10:43:30 Usuario de cambio: audipg

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

En el submenú “Tramites” Se puede ingresar a la opción “Programación Financiera” desde donde se puede ver la información referente a estos trámites, editarlos, o exportarlos. Ver **Figura 46 y 47**.

Figura 46. Programación Financiera.

No. Programación TF	Estado TF	Año Fiscal TF	Período Mensual TF	Fecha de Inicio TF	Fecha de Finalización TF	Moneda TF	Fecha de registro TF	Monto Total Ingresos TF	Monto Total de Egresos TF	Saldo Mes Anterior TF	Saldo Final TF	Fecha de Aplicado TF
12	Registro	2026	2	15/02/2026		COL	15/02/2026	0.00	0.00	0.00	0.00	
11	Registro	2026	1	10/01/2026	23/01/2026 COL		09/01/2026	0.00	60,287,304.39	0.00	-60,287,304.39	
10	Registro	2025	12	10/12/2025	10/12/2025 COL		09/12/2025	18,342,409.00	2,078,488,389.01	0.00	-2,060,145,980.01	
9	Registro	2025	11	06/11/2025	30/11/2025 COL		06/11/2025	0.00	1,656,882,813.93	0.00	-1,656,882,813.93	
8	Registro	2025	10	20/10/2025	29/10/2025 COL		20/10/2025	0.00	1,291,011,533.49	0.00	-1,291,011,533.49	
7	Registro	2025	9	02/09/2025	30/09/2025 COL		02/09/2025	0.00	1,218,821,645.64	0.00	-1,218,821,645.64	
6	Registro	2025	8	13/08/2025	30/08/2025 COL		12/08/2025	0.00	2,219,106,943.33	0.00	-2,219,106,943.33	
5	Registro	2025	7	03/07/2025	30/07/2025 COL		02/07/2025	0.00	1,402,475,137.71	0.00	-1,402,475,137.71	
4	Registro	2025	6	03/06/2025	10/06/2025 COL		03/06/2025	0.00	1,262,729,288.91	0.00	-1,262,729,288.91	
3	Registro	2025	5	08/05/2025	08/05/2025 COL		05/05/2025	0.00	1,191,929,984.62	0.00	-1,191,929,984.62	

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Figura 47. Detalle Programación Financiera.

Programación Financiera / PROGRAMACIÓN DE FEBRERO 2026

Programación Financiera

No. Programación: 12

Año Fiscal (*): Período Fiscal 2026

Fecha de Inicio: 15/02/2026

Observaciones (*): PROGRAMACIÓN DE FEBRERO 2026

Monto Total Ingresos (*): 0.00

Fecha de Cálculo (*): 15/02/2026

Saldo Mes Anterior (*): 0.00

Fecha de Aplicado: dd/mm/aaaa

Estado (*): Registro

Período Mensual (*): FEBRERO-2026

Fecha de Finalización: dd/mm/aaaa

Moneda (*): COLONES

Monto Total de Egresos (*): 0.00

Tipo de Cambio (*): 482.02

Saldo Final (*): 0.00

Auditoría

[wXKPS6ARC]

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

En el submenú “Consultas” Se puede ingresar a la opción “Detalle de Cuentas Bancarias” desde donde se puede ver la información referente a estas cuentas y exportarlos. Ver **Figura 48 y 49**.

Figura 48. Cuentas Bancarias.

Consecutivo TF	Código TF	Nombre TF	Banco TF	Moneda TF	Número de Cuenta TF	No. SIRE TF	No. Cuenta IBAN TF	Pago de Salario TF	Uso para Vídeos TF	Activa TF	JUEVEDA TF	CEDULA TF	PASAPORTE TF	RESIDENCIA TF
681	0	TRANSFERENCIAS	BCR	COL			CR420520200005633007	A	A	A	300287999			
1048	0	TRANSFERENCIAS	BPDC	COL			CR93063000849200889	A	A	A	300287999			
1045	0	TRANSFERENCIAS	BCR	COL			CR83052000302026421	A	A	A	300287999			
1047	0	TRANSFERENCIAS	BPDC	COL			CR85068000238201068	A	A	A	300287999			
1056	0	TRANSFERENCIAS	BNCR	COL			CR20580000000077221	A	A	A	300287999			
1054	0	TRANSFERENCIAS	BNCR	COL			CR550580000000206206	A	A	A	300287999			
1060	10688	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	TNMI	COL			CR44073982200002067	A	A	A	400004247			
1062	10688	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	BNCR	COL			CR770580000000035990	A	A	A	400004247			
4	10882	INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS	BNCR	COL		108000000282844	CR850580000000282844	N	N	A	400000992			
5	10882	INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS	BNCR	COL		1080000000077221	CR20580000000077221	N	N	A	400000992			

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Figura 49. Detalle de Cuentas Bancarias.

Detalle de Cuentas Bancarias

No. Compañía: 01
Código: 0
Consecutivo: 681
Banco (*): BANCO COSTA RICA
Tipo Cuenta: CUENTA CORRIENTE
Moneda (*): COLONES
Número de Cuenta: Solo números máximo 20 dígitos
No. Cuenta IBAN: CR420520200005633007
Máximo 22 dígitos
No. SINPE: Solo números máximo 12 dígitos
Número Referencia: Solo números máximo 12 dígitos
Activa: ☒
Uso para Vídeos: ☒
Pago de Salario: ☒

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

En el submenú “Reportes” Se puede extraer un reporte con el detalle de todas las liquidaciones de giros de dinero. Ver **Figura 50 y 51**.

Figura 50. Liquidaciones de Giro de Dinero.

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

Figura 51. Reporte de Liquidaciones de Giro de Dinero.

1 / 1956

60%

INAMU

GOBIERNO NACIONAL DE LAS MUJERES

GOBIERNO DE COSTA RICA

INAMU

Detalle de Liquidaciones

Tipo Transferencia

Transferencia #2732

Fecha

03/12/2025

Monto Giro

5,600.00

Moneda

COLONES

Entidad

Monto Liquidación

5,600.00

No. Gira

2551

Cédula

Monto devuelto

0.00

Número

1

N° Giro

3692

Estado cierre

Aplicado

Estado

Aplicada

N° de Liquidación

3130

Fechas Gira

2025-11-06 a 2025-11-06

No.	Descripción	No. Identificación	Nombre	Cuenta Contable	Centro Costos	C. Presupuestaria	Unidad Ejecutora	Meta	N. Doc	Gravado	Exento	Impuestos	%	Monto
1	VIATICOS ALMUERZO			Viáticos dentro del país -	01020102	010502	0103010003	010402	2732	5,600.00	0.00	0.00	0.00	5,600.00
										5,600.00	0.00	0.00	0.00	5,600.00

Transferencia #1176

Fecha

30/06/2025

Monto Giro

480,000.00

Moneda

COLONES

Entidad

Monto Liquidación

0.00

No. Gira

0

Cédula

Monto devuelto

480,000.00

Número

0

N° Giro

1627

Estado cierre

Aplicado

Estado

Aplicada

N° de Liquidación

1357

Fechas Gira

No.	Descripción	No. Identificación	Nombre	Cuenta Contable	Centro Costos	C. Presupuestaria	Unidad Ejecutora	Meta	N. Doc	Gravado	Exento	Impuestos	%	Monto
1	VIATICOS DESAYUNO			Viáticos dentro del país -	01020102	010502	01020102	010701	1176	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2	VIATICOS ALMUERZO			Viáticos dentro del país -	01020102	010502	01020102	010701	1176	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3	VIATICOS CENA			Viáticos dentro del país -	01020102	010502	01020102	010701	1176	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4	HOSPEDAJE SAN			Viáticos dentro del país -	01020102	010502	01020102	010701	1176	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
5	VIATICOS SERVICIO			Servicios generales -	01020102	010406	01020102	010701	1176	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
6	VIATICOS			Mantenimiento y reparación	01020102	010805	01020102	010701	1176	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
7	VIATICOS			Transporte dentro del país -	01020102	010501	01020102	010701	1176	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
										0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Transferencia #1380

Fecha

31/07/2025

Monto Giro

355,000.00

Moneda

COLONES

Entidad

Monto Liquidación

0.00

No. Gira

0

Cédula

Monto devuelto

355,000.00

Número

0

N° Giro

1981

Estado cierre

Aplicado

Estado

Aplicada

N° de Liquidación

Fechas Gira

Nota: Por confidencialidad se distorsiona datos de la imagen.

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna de reporte del Sistema SIPGAF.

CAUSA:

El motivo que provoca que la información en los sistemas informáticos no se mantenga de manera confidencial, y que no se pueda asegurar que estos datos sean de acceso única y exclusivamente por las personas o servicios que requieren dicho insumo para la prestación de un bien o servicio, responde a causas que están relacionadas con una inadecuada definición o control de la seguridad lógica.

Desde posibles errores y debilidades de la configuración en la parametrización indebida de las opciones y permisos de la plataforma tecnológica o de los perfiles de usuarios que ingresan a la herramienta, en donde se limite el alcance de la información que pueden acceder y/o visualizar productos de funciones para cada tipo de perfil y rol dentro del Sistema.

Hasta la ausencia de lineamientos, actividades o procedimientos de control, revisión y supervisión sobre las cuentas de acceso, que permitan identificar estas situaciones riesgosas para poder limitarlas una vez que son conocidas por los administradores de la aplicación, anticipándose a los eventos que pueden impactar negativamente.

Lo cual refleja vulnerabilidades técnicas de la seguridad digital de la información, las cuales pueden presentarse debido a una inapropiada definición de estos requisitos de protección de los datos durante la planeación del proyecto, o bien, el no hacer la respectiva validación de estos parámetros una vez puesto en funcionamiento el aplicativo.

EFFECTO:

La principal afectación que provoca la ausencia de confidencialidad es el riesgo de exposición de información sensible, precedida o provocada por el acceso no autorizado de terceras personas a los datos institucionales, al mismo tiempo, se aumenta la probabilidad de sufrir el robo o secuestro de información privada o crítica, fuga de datos, desencadenando así un evento no deseado para el Instituto.

También, puede existir un daño importante en la reputación e imagen del IMANU, impactando negativamente en la credibilidad de la organización ocasionando la

pérdida de confianza o el interés de diferentes grupos como el personal interno, personas usuarias de la institución, proveedores y el público en general.

Por otro lado, al tener exposición de los datos confidenciales derivado de errores de configuración y parametrización, en donde también existe la posibilidad de modificar o eliminar éstos, puede desencadenar situaciones críticas y perjudiciales como la pérdida o alteración de la información, comprometiendo de esa manera no sólo la confidencialidad, también, la integridad y disponibilidad de los datos, afectando gravemente de esa manera los tres pilares fundamentales de la seguridad de la información.

Es importante mencionar que estos riesgos pueden tener afectación de tipo legal, financiera y económica producto de un inadecuado manejo de los datos, que de ser vulnerados pueden derivar en el pago acciones resarcitorias como lo son las sanciones o multas.

Finalmente, todas las situaciones expuestas anteriormente forman parte de los riesgos que pueden comprometer la continuidad del negocio y de las operaciones, creando incidentes, crisis o incluso la paralización de los procesos en casos muy críticos. *(Ver Conclusión N°.05 y Recomendación N°.05)*

3.3 RIESGOS ASOCIADOS AL PROYECTO.

Mediante requerimiento de información vía oficio y reuniones virtuales se obtiene la identificación de riesgos del proyecto SIPGAF realizada por el proveedor de servicios, así como de la definición de riesgos institucionales. La **Tabla 11** muestra los riesgos generados por la empresa AKTEK para este proyecto.

Tabla 11. Riesgos del Proyecto SIPGAF AKTEK

Línea	Riesgo Fuente	Plan de respuesta
1	No priorizar las actividades agendas	* El cronograma tiene el orden en que deberían de hacerse las actividades y a nivel macro está determinado por las fases de entrega.

Línea	Riesgo Fuente	Plan de respuesta
2	Falta de personal atender al proyecto, migración y labores ordinarias	* Informar a El Equipo Director para convocar al personal * Reorganización de personal * Coordinar tiempos extraordinarios * Contar con el cronograma de las sesiones necesarias por etapa * Convocar con anticipación al personal requerido para la sesión
3	La aplicación de los casos de prueba lleva más tiempo que el estimado	* El Equipo Director del Proyecto deberán hacer las advertencias del caso cuando los tiempos se estén prolongando más de lo programado. * Acompañamiento virtual o presencial de la empresa en el proceso de pruebas * Seleccionar usuarios ágiles con el uso de tecnologías
4	No mantener una consistencia entre los requisitos del proyecto, diseño, código de parte del INAMU respecto del documento de requerimientos	* El equipo del CONSORCIO seguirá los parámetros del proyecto y de haber sugerencias de cambio, se contemplarán para no afectar los plazos estimados. * Documentar aquellas funcionalidades (como formularios, flujos de proceso, entre otros) que puedan derivar en confusión para ambas partes.
5	Aceptar inmediatamente los procesos que se envía a revisar	* Persona Responsable asignado por INAMU está en la obligación de revisar, aprobar y firmar los entregables de la forma más expedita posible para evitar atrasos en los entregables posteriores.
6	Ausencia de un recurso humano involucrado en el proyecto	* En la medida de lo posible el personal involucrado en el proyecto dispondrá de días estratégicos en cuanto a las vacaciones y se utilizará recurso adicional de ser necesario y por fuerza mayor (El cual deberá estar capacitado en el proceso por atender)
7	Falta de control en la definición de nuevos requerimientos	* Los nuevos requerimientos deberán ser documentados conjuntamente con INAMU para que pasen por el proceso de aprobación o rechazo por parte del Equipo Director, y luego se solicite la respectiva cotización por parte de CONSORCIO a ver si económicamente es factible para la institución, implementarlos después que se acepte el sistema y se finiquite la contratación inicial.
8	No se tiene acceso oportuno a la información solicitada para diseñar los modelos.	* Proveer al CONSORCIO la información que se requiera para diseñar la estructura y salidas necesarias * Las personas usuarias del sistema(Administradores) deben asegurarse que la estructura básica de los modelos a administrar con Delphos/AVATAR estén registrados en la plataforma, además de información suficiente, para poder generar las salidas deseadas * Brindar los permisos necesarios de manera oportuna, a los consultores para acceder la información que se requiera para las salidas requeridas.

Línea	Riesgo Fuente	Plan de respuesta
9	Retrasos en la entrega de productos o insumos por parte de las personas involucradas. El mismo involucra tanto al CONSORCIO como al INAMU.	* Informar a los Miembros Líderes Seguimiento de Proyecto SIPGAF para solicitar la entrega de lo requerido * Contar con el cronograma que defina las fechas de entrega de la información * Evaluar junto con los Miembros Líderes Seguimiento de Proyecto SIPGAF la necesidad de la creación de un control de cambios al proyecto * Obtener la aprobación del Equipo Director de lo contrario, el proyecto se debe detener
10	Atraso en las actividades del cronograma de desarrollo	* Recursos adicionales se agregaron por motivos de atraso de parte del CONSORCIO. Y Solo en caso de que no se pueda realizar la sustitución temporal se deberá comunicar directamente a los Miembros Líderes Seguimiento de Proyecto SIPGAF para evaluar y sugerir un curso de acción. * Informar a los Miembros Líderes Seguimiento de Proyecto SIPGAF para solicitar la entrega de lo requerido Contar con el cronograma que defina las fechas de entrega de la información * Evaluar junto con los Miembros Líderes Seguimiento de Proyecto SIPGAF la necesidad de la creación de un control de cambios al proyecto Obtener la aprobación del Equipo Director de lo contrario, el proyecto se debe detener
11	Líderes y coordinadores de proyecto no tiene competencias plenas para tomar decisiones o no participa activamente	* Convocar de inmediato a una reunión para tratar el tema y establecer las medidas correctivas según sea el caso * Evaluar junto con la Contra parte del Proyecto la necesidad de la creación de un control de cambios al proyecto * Obtener la aprobación de la Contraparte del Proyecto de lo contrario, el proyecto se debe detener
12	Falta de seguimiento a las tareas del cronograma.	* Reuniones periódicas con los involucrados en el proyecto * Elaborar informes de avance. * Decidir cursos de acción para evitar atrasos.
13	No definir los tipos de usuario, su rol y nivel de acceso antes de iniciar el desarrollo.	* La entrega de esta definición es necesaria antes de iniciar el desarrollo.
14	Pruebas usuarios no ejecuten según cronograma	* Dar seguimiento semanal a los entregables
15	Los usuarios no revisan los productos o salidas generadas por la empresa consultora	* El Equipo Director deberán hacer las advertencias del caso cuando los tiempos se estén prolongando más de lo programado.

Línea	Riesgo Fuente	Plan de respuesta
16	No participación de ambas partes en las revisiones de los entregables	* Los Miembros Líderes Seguimiento de Proyecto SIPGAF deben coordinar directamente con el patrocinador la disponibilidad de los recursos para las pruebas de concepto de tal forma que este riesgo no se materialice. * Debe responsabilizarse al Equipo Director, dado que habla de pruebas de concepto. * Se debe seguir el cronograma.
17	El Grupo de Usuarios del INAMU no tiene el conocimiento pleno de la aplicación para llevar acabo la verificación completa de algunos requerimientos.	* Tanto los administradores como los consultores deben estar preparados para darles apoyo y acompañamiento a los usuarios que lo requieran, cuyo requisito básico es haber asistido a las sesiones de capacitación.
18	No presencia de los recursos convocados para el desarrollo de las actividades	* Informar a las Personas Líderes Seguimiento de Proyecto SIPGAF para buscar recursos alternos * Emitir una nota de aclaración de la situación presentada y una propuesta de recursos alternos * Obtener la aprobación del Equipo Director de lo contrario, el proyecto se debe detener
19	No se cuenta con modelos completos del INAMU para ser introducidos en Delphos	* Remitir con antelación la información a los consultores de DEINSA para su revisión * Validar en los talleres de capacitación la completitud y pertinencia de la información a gestionar en Delphos * Completar, por parte del INAMU, la información necesaria para la adecuada gestión de los instrumentos de planificación y control interno
20	No se cuenta con información suficiente en Delphos para ser procesada por las herramientas de extracción y análisis de datos de Delphos (cubos, indicadores, alertas, tableros, etc.)	* Las personas usuarias del sistema (Administradores) deben asegurarse que la estructura básica de los modelos a administrar con Delphos estén registrados en la plataforma, además de información suficiente, para poder generar las salidas deseadas

Línea	Riesgo Fuente	Plan de respuesta
21	Los funcionarios de T.I. no llevan adecuadamente a cabo las prácticas definidas, por lo que el nivel de comprensión y conocimiento de las herramientas es limitado, impidiéndoles desarrollar las salidas establecidas por los administradores del INAMU.	* Establecer un ejercicio a cada participante para que lo desarrolle en Delphos y sea aprobado por los administradores * Contar con una adecuada capacitación del manejo de la seguridad y los procesos del sistema.
22	El INAMU no acepta el producto entregado, incluso aunque cumpla todas sus especificaciones	* Remitirse a los términos de referencia Cartel y a los criterios de aceptación previos al plan de trabajo establecido al proyecto referenciados en el documento ** Anexo 1 - SIPGAF REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.pdf**
23	Errores la programación Proyectos.	* Aplicar pruebas calidad antes de hacer los entregables - Pruebas Unitarias - Pruebas UAT (User Acceptance Testing, UAT)
24	Los ciclos de revisión/decisión por parte del INAMU podrían ser más lentos de lo esperado	* Revisar adecuadamente los criterios de aprobación (aprobar, aceptar y firmar) de los productos de las distintas etapas del proyecto, y hacer las salvaguardas oportunamente si consideran requerir más tiempo para las revisiones
25	Infraestructura no adecuada para trabajar	* INAMU deberá proporcionar una infraestructura (acceso internet rápido, acceso a recursos de equipo del usuario impresoras, servidores o computadoras) adecuada para el sitio web y el sistema de acuerdo con las especificaciones que CONSORCIO.
26	Rotación del personal involucrado en el proyecto, que implique la inversión de tiempo en capacitación.	* En la medida de lo posible el personal involucrado en el proyecto dispondrá en su planeamiento de un recurso adicional de ser necesario y por fuerza mayor (El cual deberá estar capacitado en el proceso por atender)
27	Desacuerdo entre los responsables sobre contenido de los entregables	* Convocar de inmediato a una reunión para tratar el tema y establecer las medidas correctivas según sea el caso * Informar los Miembros Líderes Seguimiento de Proyecto SIPGAF para tratar la situación y definir acciones de acuerdo a las medidas correctivas decididas

Línea	Riesgo Fuente	Plan de respuesta
28	Carencia de la definición de roles, perfiles y permisos no implementada, estarían involucradas las partes involucradas tanto del Consorcio como por parte del INAMU.	* Las personas usuarias del sistema (Administradores) deben asegurarse que la estructura seguridad con el CONSORCIO. * CONSORCIO deben brindar apoyo y acompañamiento a las personas usuarias del sistema (Administradores) os que lo requieran, cuyo requisito básico es haber asistido a las sesiones de capacitación.
29	El INAMU no tiene preparadas las instalaciones adecuadas para llevar a cabo la inducción.	* Planear los recursos esten con disponibilidad de capacitación y acceso a medios electrónicos.
30	Política de seguridad informática demasiado restrictiva	* Crear personas usuarias del sistema limitados en las bases de datos institucionales, con acceso únicamente de lectura a las tablas pertinentes a extraer información. * Crear vistas, con solo acceso de lectura, para ser consumidas mediante Delphos * Brindar los permisos necesarios de manera oportuna

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna con información del documento Informe de riesgo del proyecto AKTEK.

Mediante inspección del Sistema institucional se hace una consulta de los riesgos operativos 2025 donde se puede visualizar diferentes categorías y riesgos institucionales. La **Tabla 12** muestra una selección de los riesgos del INAMU que pueden estar relacionados a alguna situación que impacte la herramienta o proyecto.

Tabla 12. Riesgos Institucionales

Riesgos Institucionales
B. Calidad B2. Incumplimiento Normativo Incumplimiento en la ejecución de los proyectos aprobados en el PETIC.
D. Financiero D2. Garantías Presentación de los estados financieros no acorde a las normas NICSP aplicables al INAMU en los plazos establecidos por el ente rector (Contabilidad Nacional).

Riesgos Institucionales	
D4. Solvencia	Afectación en la prestación del servicio de atención a las personas usuarias por falta de recursos económicos, de personal y tecnológicos disponibles
F. Legales y/o contractuales	
F1. Incumplimiento de Contrato	Que el adjudicatario no entregue en tiempo o que entregue en forma deficiente el objeto contractual. Retrasos en el proceso de contratación y el desarrollo del Sistema SIPGAF
G2. Prestación de Servicios	Impacto de eventos de la naturaleza que impidan la ejecución de la gestión institucional. Productos de baja calidad o diferentes a lo solicitado.
G3. Disponibilidad de Información	No disponibilidad de la colección de documentos impresos, audiovisuales y digitales especializados.
G4. Recurso Humano	Dificultades con el sistema de remuneraciones
H. Procesos	
H1. Aplicación de Procesos y Subprocesos	Desempeño de los procesos: Posibilidad de que no se realice un seguimiento a los procesos por falta de recurso humano.
H5. Interrupción de Actividades	Falta de recurso humano para la totalidad de las funciones, por cuanto las cargas de trabajo son excesivas.
I. Tecnologías de la Información y Comunicación	
I.1 Ciberseguridad	Incumplimiento de normativa vigente en Tecnologías de Información y sobre la Seguridad de la Información. Riesgo de escucha o interferencia que compromete la información y su integridad.
I2. Gestión de Información	Pérdida de información y de la operativa de TI y, por tanto, afectación a la operación de la institución. Riesgo de compromiso de los equipos de hardware para el procesamiento de la información en el centro de datos y/o pérdida de servicios esenciales (electricidad, conectividad)

Riesgos Institucionales	
13. Infraestructura Tecnológica	Disminución en el presupuesto y no aprobación de la inversión propuesta para la adquisición de compra de equipo de tecnológico y sistemas.
14. Tecnologías Obsoletas	Fallas en sistema por su obsolescencia y falta de integración, lo que podría ocasionar que el sistema colapse y en consecuencia no se pueda generar la información requerida por los entes fiscalizadores.
Tecnologías de información TI. V Software	Retrasos en el proceso de contratación y el desarrollo del Sistema SISRAUP.

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna con información del módulo de riesgos del Sistema de Planificación.

Para conocer los Riesgos tecnológicos que se han definido a nivel de la Unidad de Informática, que puedan mitigar la probabilidad o impacto de situaciones en el Instituto con relación al soporte, operación y buen funcionamiento del Sistema, se contó con la ayuda de la funcionaria del departamento de Planificación Institucional que lleva el proceso de Riesgos para poder realizar las respectivas consultas relacionadas y obtener la información pertinente mediante una sesión de virtual.

Es así como se obtiene los riesgos tecnológicos definidos por este departamento y cargados al Sistema Institucional, a continuación, mediante la **Tabla 13**, se presentan los mimos.

Tabla 13. Riesgos Unidad de Informática 2025

No.	Riesgos de la Unidad de Informática 2025
1	Afectación en la prestación del servicio de atención a las personas usuarias por falta de recursos económicos, de personal y tecnológicos disponibles.
2	Disminución en el presupuesto y no aprobación de la inversión propuesta para la adquisición de compra de equipo de tecnológico y sistemas.
3	Falta de capacitación en temas de seguridad informática.
4	Insuficiente apoyo financiero.
5	No se concrete el proceso de contratación en el tiempo estimado.
6	Pérdida de datos por fallos o desastres.

No.	Riesgos de la Unidad de Informática 2025
7	Perdida de información técnica.
8	Poco involucramiento de las dependencias en el desarrollo de los proyectos de TI relacionados.
9	Riesgo de Dependencia de Proveedores.
10	Uso de software obsoleto con vulnerabilidades conocidas.

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna con información del módulo de riesgos del Sistema de Planificación.

Derivado del proceso anterior, se realizar el siguiente hallazgo que se presenta a continuación.

3.2.3 HALLAZGO 06: DEBILIDADES E INCONSISTENCIAS DETECTADAS EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE RIESGOS TECNOLÓGICOS *(Ver Conclusión N°.06, Recomendación N°.06)*

Nivel de exposición de riesgo vinculado al hallazgo.

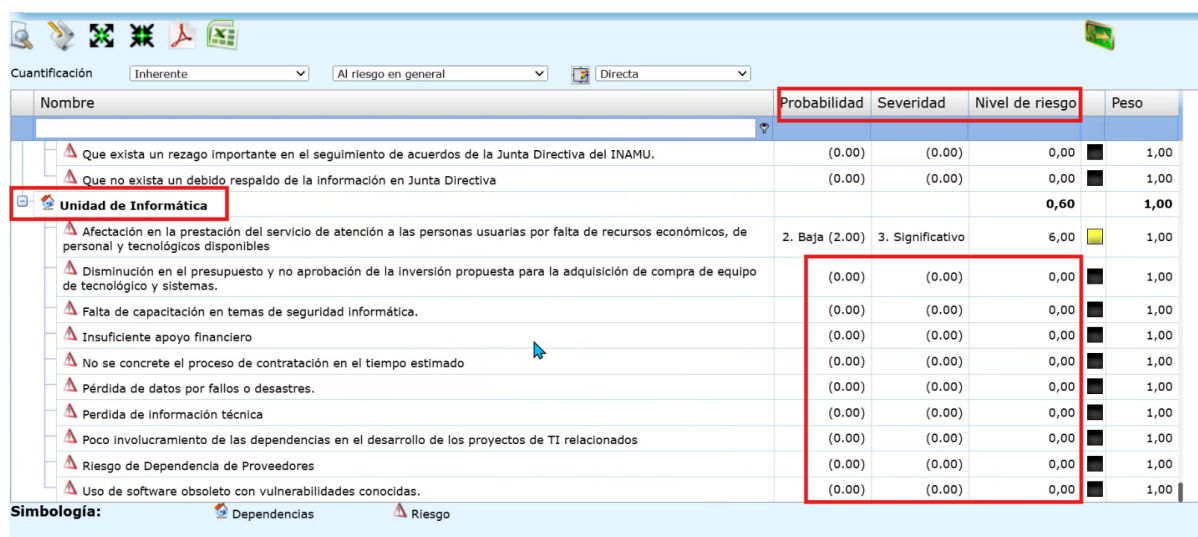
<u>Crítico</u>	<u>Alto</u>	<u>Medio</u>	<u>Bajo</u>	<u>Informativo</u>
				

CONDICIÓN:

Mediante la sesión virtual de Teams descrita anteriormente con la encargada del proceso de riesgos de la Unidad de Planificación se hace la revisión de los riesgos de la Unidad de Informática.

Durante la revisión de estos riesgos tecnológicos a través de la ruta: Riesgos 2025 y riesgos por dependencia, se puede visualizar que el panel principal no actualiza los valores referentes a la probabilidad severidad y nivel de riesgos, mostrando valores en cero. Ver **Figura 52**.

Figura 52. Riesgos por dependencia.



Nombre	Probabilidad	Severidad	Nivel de riesgo	Peso
Que exista un rezago importante en el seguimiento de acuerdos de la Junta Directiva del INAMU.	(0.00)	(0.00)	0,00	1,00
Que no exista un debido respaldo de la información en Junta Directiva	(0.00)	(0.00)	0,00	1,00
Unidad de Informática			0,60	1,00
Afectación en la prestación del servicio de atención a las personas usuarias por falta de recursos económicos, de personal y tecnológicos disponibles	2. Baja (2.00)	3. Significativo	6,00	1,00
Disminución en el presupuesto y no aprobación de la inversión propuesta para la adquisición de compra de equipo de tecnológico y sistemas.	(0.00)	(0.00)	0,00	1,00
Falta de capacitación en temas de seguridad informática.	(0.00)	(0.00)	0,00	1,00
Insuficiente apoyo financiero	(0.00)	(0.00)	0,00	1,00
No se concrete el proceso de contratación en el tiempo estimado	(0.00)	(0.00)	0,00	1,00
Pérdida de datos por fallos o desastres.	(0.00)	(0.00)	0,00	1,00
Perdida de información técnica	(0.00)	(0.00)	0,00	1,00
Poco involucramiento de las dependencias en el desarrollo de los proyectos de TI relacionados	(0.00)	(0.00)	0,00	1,00
Riesgo de Dependencia de Proveedores	(0.00)	(0.00)	0,00	1,00
Uso de software obsoleto con vulnerabilidades conocidas.	(0.00)	(0.00)	0,00	1,00

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del módulo de riesgos del Sistema de Planificación producto de la entrevista virtual.

Pero al consultar la información cargada a cada riesgo, estos si cuentan con la respectiva valoración de probabilidad, severidad y nivel de riesgo tanto inherente como con controles. Ver Figura 53.

Figura 53. Valoración del Riesgo.



Relación Dependencia - Riesgo		Gestión de Riesgos Operativos 2025	
Editando			
General		Cuantificación de riesgo	
Inherente	Probabilidad	5. Muy Alta	5,00
	Severidad	4. Mayor	4,00
	Mapa de Calor	4. Nivel Extremo	20,00
Controles	Probabilidad	2. Baja	2,00
	Severidad	4. Mayor	4,00
	Mapa de Calor	3. Nivel Alto	8,00

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del módulo de riesgos del Sistema de Planificación producto de la entrevista virtual.

A nivel de Sistema se puede visualizar riesgos que tienen una valoración de riesgo inherente (sin controles) con una puntuación y la valoración de riesgos con controles

con otra puntuación más baja, producto de las acciones ejecutadas para mitigar el riesgo, pero a la hora de consultar los planes de acción y su ejecución o cumplimiento, no tienen las evidencias cargadas, lo mismo sucede al revisar los controles seleccionados para mitigarlos, los cuales no tienen ningún control aplicado, estos elementos forman parte de la evidencia que sustenta esa disminución en la valoración entre riesgos inherente y con controles.

Para ejemplificar más claro lo indicado anteriormente, **ver Figura 54**, en donde está la valoración del riesgo, marcado en verde se ve la puntuación otorgada al riesgo inherente, el cual es un riesgo sin controles, y observar, los elementos marcados en rojo, los cuales son las puntuaciones otorgadas al riesgo ya con controles, en donde se puede ver que este disminuyó producto de las medidas de mitigación.

Figura 54. Consulta de la Valoración del Riesgo

Categoría	Probabilidad	Severidad	Mapa de Calor	Puntuación	Acción
Inherente	5. Muy Alta	5. Severo		5,00	
				5,00	
					25,00
Controles	4. Nivel Extremo				☐ (Limpiar)
	2. Baja			2,00	
	3. Significativo			3,00	
		2. Nivel Moderado			☐ (Limpiar)
					6,00

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del módulo de riesgos del Sistema de Planificación producto de la entrevista virtual.

Al consultar los planes de acción y su cumplimiento, así como la consulta de las tareas y subtarear identificadas y ejecutadas para dicho plan, se puede ver un avance de cumplimiento de 0% y con una fecha inicial del plan del 06/05/2025 y una fecha final de cumplimiento del 19/12/2025. **Ver Figura 55 y 56.**

Figura 55. Consulta Principal de los Planes de Acción

Nombre	Semáforo	Cumplimiento	Peso	Fecha Inicial	Fecha Final	Relaciones
Falta de capacitación en temas de seguridad informática.		0,00%	1	06/05/2025	19/12/2025	

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del módulo de riesgos del Sistema de Planificación producto de la entrevista virtual.

Figura 56. Consulta de Tareas del Plan de Acción

Tarea	Cumplimiento	Duración	Inicio	Fin
0 Falta de capacitación en temas de seguridad informática.	0%	164	06/05/2025 08:00	19/12/2025
1 Capacitar al personal sobre seguridad	0%	164	06/05/2025 08:00	19/12/2025
2 Envíos semanales de información sobre seguridad Informática.	0%	164	06/05/2025 08:00	19/12/2025 1

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del módulo de riesgos del Sistema de Planificación producto de la entrevista virtual.

Al ingresar al icono de documentos marcado en rojo en la imagen anterior, para confirmar si existen evidencias de alguna acción ejecutada para el cumplimiento del plan de acción, se puede visualizar que no existen elementos o archivos que sustenten alguna tarea realizada. **Ver Figura 57.**

Figura 57. Documentos cargados al Plan

Nombre	Documento	Creado por	Fecha creación	Última modificación
Sin datos para mostrar				

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del módulo de riesgos del Sistema de Planificación producto de la entrevista virtual.

También, al momento de validar los controles que van a mitigar la probabilidad e impacto de materialización del riesgo que han sido seleccionados, se puede visualizar que no existen incluidos ningún elemento. **Ver Figura 58 y 59.**

Figura 58. Botón para Ingresar a los Controles del Riesgo

The screenshot shows a web application interface for 'Gestión de Riesgos Operativos 2025'. The main title is 'Relación Dependencia - Riesgo'. Below the title, there are tabs for 'General', 'Identificación de riesgo', and 'Impactos'. The 'General' tab is selected. Under 'Inherente', there are fields for 'Probabilidad' (3. Media), 'Severidad' (5. Severo), and 'Mapa de Calor' (4. Nivel Extremo). Under 'Controles', there are fields for 'Probabilidad' (4. Alta), 'Severidad' (3. Significativo), and 'Mapa de Calor' (3. Nivel Alto). A red box highlights the 'Ingresar a los Controles del Riesgo' button in the top left corner.

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del módulo de riesgos del Sistema de Planificación producto de la entrevista virtual.

Figura 59. Panel de Controles del Riesgo.

The screenshot shows a web application interface for 'Gestión de Riesgos Operativos 2025'. The main title is 'Controles relacionados a la dependencia relación'. Below the title, there is a sub-header 'Unidad de Informática - Insuficiente apoyo financiero'. The interface displays a table with columns: Control, ID, Efectividad, Implementación, Estado, and Evaluación. A red box highlights the 'Sin datos para mostrar' message below the table.

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del módulo de riesgos del Sistema de Planificación producto de la entrevista virtual.

La condición ejemplificada anteriormente, sucede para todos los controles tecnológicos incluidos por la Unidad de Informática según la revisión efectuada.

CRITERIO:

Referente a la gestión de riesgos institucionales, la **Ley de Control Interno No. 8292** incluye los siguientes artículos con relación a este proceso.

Artículo 13.-Ambiente de control. En cuanto al ambiente de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

(...)

b) Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo determinado, orientados al logro de resultados y a la medición del desempeño, y que promuevan una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno.

Artículo 14.-Valoración del riesgo. En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.

b) 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.

c) Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable.

d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.

Artículo 19.-Responsabilidad por el funcionamiento del sistema.

El jerarca y los respectivos titulares subordinados de los entes y órganos sujetos a esta Ley, en los que la Contraloría General de la República disponga que debe implantarse el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional, adoptarán las medidas necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema y para ubicarse al menos en un nivel de riesgo institucional aceptable.

CAUSA:

La causa que ocasiona la condición señalada en este hallazgo está relacionada a la posible ausencia de seguimiento de la gestión de riesgos por parte de la Unidad de Informática en torno a la carga de evidencias de cumplimiento de los planes de acción ejecutadas para cada uno de los riesgos y/o validación de estas actividades dentro del Sistema, así como la ausencia de la respectiva selección de controles que van a

mitigar el efecto y la probabilidad de impacto de los eventos identificados que podrían materializarse.

Al mismo tiempo, otra de las causas la constituye la ausencia de seguimiento por parte de la Unidad de Planificación y el personal que tiene a cargo el proceso de riesgos, quienes al detectar estas situaciones pueden implementar las diferentes acciones para que las valoraciones realizadas por las unidades que presentan estas condiciones no surjan efecto, es decir, que existan riesgos con controles que tengan una puntuación menor al riesgo inherente, debido a que no existen ni evidencias que sustenten el cumplimiento de los planes, ni controles aplicados a los riesgos.

El ejecutar estas actividades tanto de parte de las dependencias como del área a cargo, refuerza y le da sustento a las diferentes valoraciones que se hacen para los riesgos, especialmente a los riesgos con controles, los cuales deben de contar con su respectiva información de respaldo que haga constar cuales fueron las acciones ejecutadas para minimizarlos.

EFEECTO:

La principal afectación es no contar con información íntegra en el Sistema que garantice a la Administración cuales son las acciones que se han implementado para correcta y debida gestión de los riesgos y por consiguiente que de soporte al proceso ejecutado por las áreas.

El tener esta información desactualizada, no contar con ella, y en su defecto que la misma no sea veraz, confiable o real, puede provocar que el proceso de toma de decisiones ejecutado a raíz de estos datos desactualizados se esté realizando de forma errónea.

La no selección de controles que mitiguen los riesgos puede dar pie a la materialización de eventos indeseados, críticos y serios para el Instituto y es por eso que se debe garantizar un correcto control, ya que de ellos dependen las acciones que previenen su consecución, con esto se fortalece el Sistema de Control Interno, el gobierno de TI y de la institución como tal.

Una indebida gestión de riesgos puede llevar a pérdidas financieras que pueden tener un gran impacto, la pérdida de datos, disminución de la productividad, un daño reputacional, problemas o sanciones legales e incluso, comprometer la continuidad del negocio. *(Ver Conclusión N°.06, Recomendación N°.06)*

3.4 RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

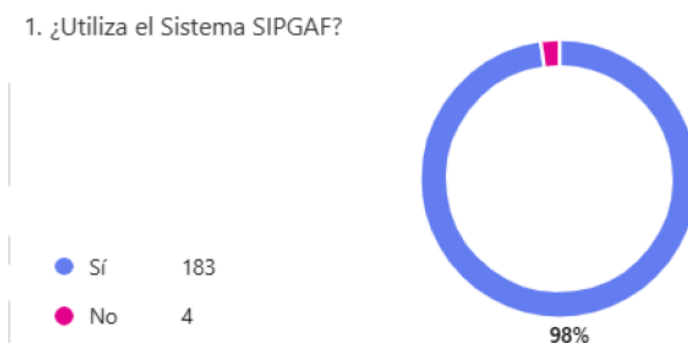
Mediante un cuestionario web enviado mediante la plataforma de Microsoft Forms se aplica una encuesta de satisfacción a las personas usuarias del Sistema SIPGAF para conocer su opinión sobre el aplicativo y entre otros aspectos importantes sobre la percepción acerca de su uso.

La encuesta fue enviada a 343 personas colaboradoras de las cuales se obtuvo un total de 187 respuestas, representado esto un 54,51% de participación, es decir, más de la mitad de las personas consultadas brindaron su opinión sobre esta herramienta.

La primera pregunta buscó delimitar cuantas personas de las encuestadas utilizan la herramienta, del total de 187 personas consultadas contestaron de forma positiva un 97,86%, lo que corresponde a 183 usuarios que utilizan el Sistema. **Ver Figura 60.**

Figura 60. Personas que utilizan el sistema.

Figura 60. Personas que utilizan el sistema.

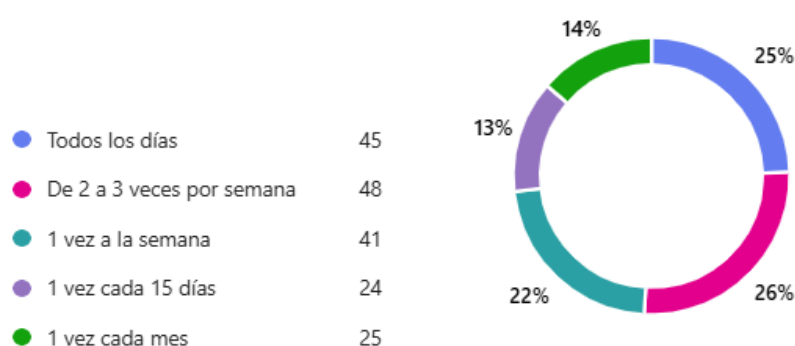


Fuente: Imagen tomada de Microsoft Forms, Encuesta SIPGAF.

La segunda consulta se realizó para conocer la frecuencia de uso de la herramienta, en donde, del total de 183 personas usuarias, el 71,65% utiliza la aplicación todas las semanas, lo que corresponde a 134 colaboradores. **Ver Figura 61.**

Figura 61. Frecuencia de Uso Sistema SIPGAF.

2. ¿Cuál es la frecuencia de uso del Sistema SIPGAF?

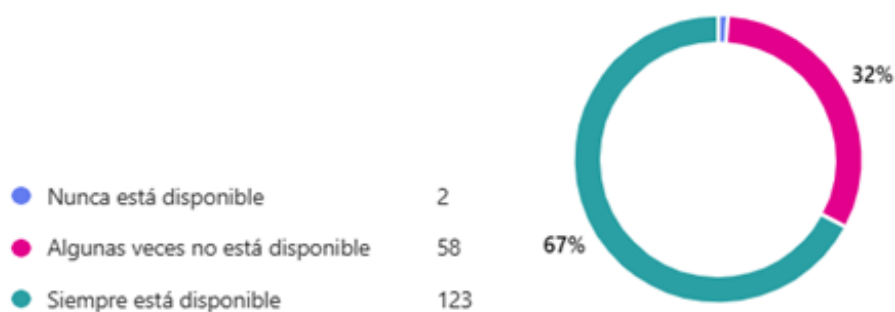


Fuente: Imagen tomada de Microsoft Forms, Encuesta SIPGAF.

Acerca de la disponibilidad del Sistema del total de 183 personas usuarias, el 67,21% considera que el Sistema siempre está disponible, correspondiente a 123 colaboradores, solamente 2 personas indicaron que nunca está disponible, lo que representa un 1,09%. **Ver Figura 62.**

Figura 62. Disponibilidad del Sistema.

3. Califique la disponibilidad del Sistema SIPGAF



Fuente: Imagen tomada de Microsoft Forms, Encuesta SIPGAF.

Sobre la interfaz del usuario, del total de 183 personas usuarias, 92 respuestas indicaron que no es intuitiva y fácil de comprender, lo que representa un 50,27%. **Ver Figura 63.**

Figura 63. Interfaz del Usuario.

4. ¿Considera que la interfaz de usuario (diseño visual, menús, botones, iconos) del Sistema SIPGAF es intuitiva y fácil de comprender?

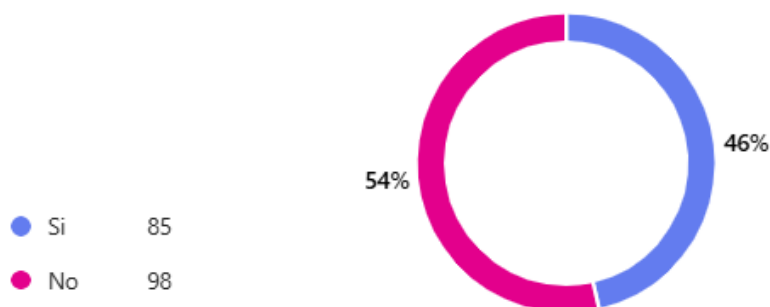


Fuente: Imagen tomada de Microsoft Forms, Encuesta SIPGAF.

Referente a la eficiencia del Sistema en las labores diarias, del total de 183 personas usuarias un 53,55% considera que el Sistema no es eficiente, lo que corresponde a 98 colaboradores. **Ver Figura 64.**

Figura 64. Eficiencia del desarrollo de Actividades del Sistema.

5. ¿Considera que el Sistema SIPGAF es eficiente en el desarrollo de sus actividades diarias?

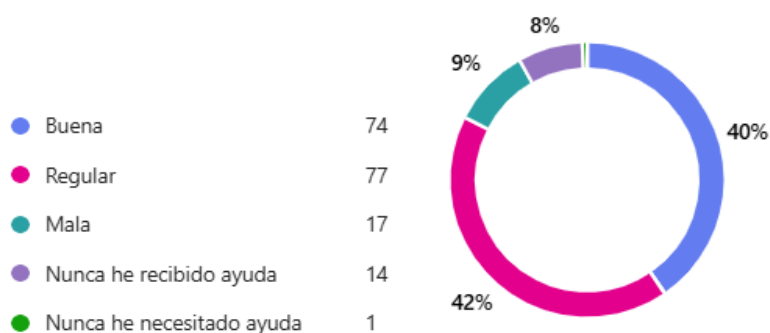


Fuente: Imagen tomada de Microsoft Forms, Encuesta SIPGAF.

En línea con la ayuda que se ha recibido para utilizar la herramienta, del total de 183 personas usuarias solamente un 9,28% considera que ha sido mala, lo que corresponde a 17 colaboradores. **Ver Figura 65.**

Figura 65. Ayuda con el uso del Sistema.

6. ¿Cómo califica la ayuda que ha recibido en el uso del Sistema SIPGAF?

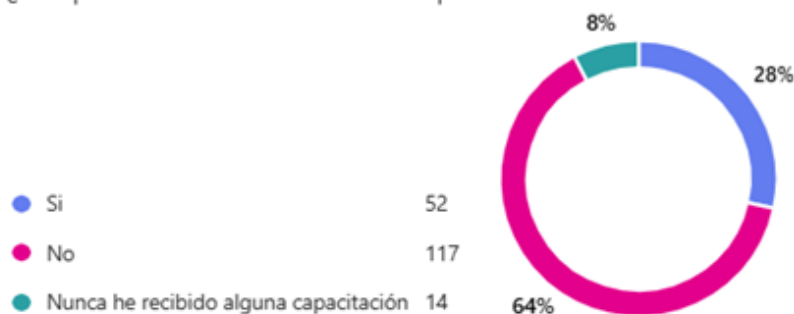


Fuente: Imagen tomada de Microsoft Forms, Encuesta SIPGAF.

Si la capacitación recibida ha sido suficiente para utilizar el Sistema, del total de 183 personas usuarias un 63,93% considera que no, lo que corresponde a 117 colaboradores. **Ver Figura 66.**

Figura 66. Capacitación Recibida.

7. ¿La capacitación recibida fue suficiente para utilizar el Sistema SIPGAF?

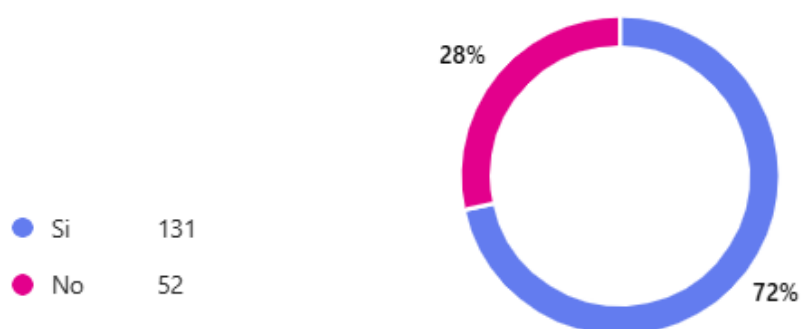


Fuente: Imagen tomada de Microsoft Forms, Encuesta SIPGAF.

Acerca de la entrega de manuales para el uso del Sistema, del total de 183 personas usuarias, un 28,41% indica que nunca le han proporcionado un instructivo, lo que corresponde a 52 colaboradores. **Ver Figura 67.**

Figura 67. Manuales del Sistema.

8. ¿Le han proporcionado manuales de usuario para utilizar el Sistema SIPGAF?

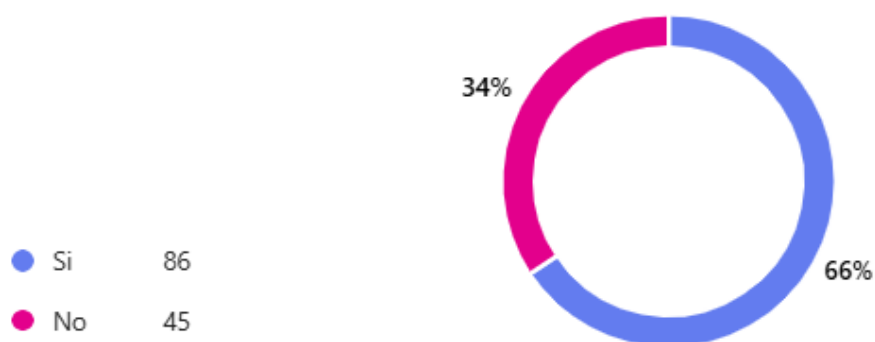


Fuente: Imagen tomada de Microsoft Forms, Encuesta SIPGAF.

Referente a la claridad de los manuales y su facilidad de entendimiento para el uso del Sistema, del total de 131 personas usuarias que se les brindó, un 34,35% indica que no son claros o fáciles de entender, representando a 45 colaboradores. **Ver Figura 68.**

Figura 68. Claridad de los manuales.

9. ¿Los manuales de usuario para utilizar el sistema SIPGAF son claros y fáciles de entender?

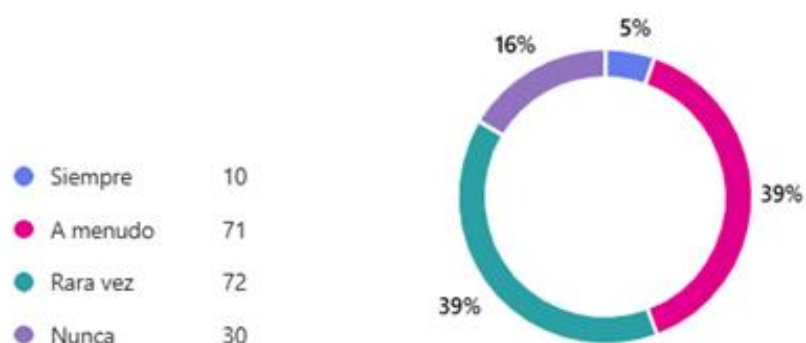


Fuente: Imagen tomada de Microsoft Forms, Encuesta SIPGAF.

La frecuencia con la que Sistema muestra errores, del total de 183 personas usuarias, un 5,46% indica que siempre, lo que representa 10 colaboradores, un 38,79% indica que a menudo muestra errores, representado 71 respuestas. **Ver Figura 69.**

Figura 69. Frecuencia de aparición de errores.

10. ¿Con que frecuencia el Sistema SIPGAF le muestra errores durante su uso?



Fuente: Imagen tomada de Microsoft Forms, Encuesta SIPGAF.

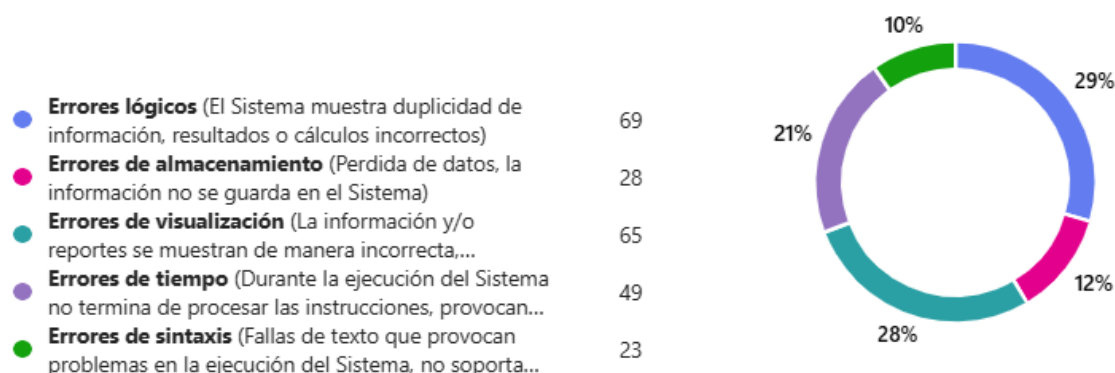
Un total de 69 personas (37,70%) indican que hay errores lógicos como duplicidad de información, resultados o cálculos incorrectos, mientras un total de 65 personas (35,51%) indican errores de visualización como reportes incorrectos, incomprensibles o desordenados.

También, un total de 49 personas (26,77%) indican errores de tiempo como lentitud al procesar instrucciones, fallas o problemas de comunicación, sumado a lo anterior, mientras que un total de 28 personas (15,30%) indican errores de almacenamiento como pérdida de datos.

Finalmente, un total de 23 personas (12,53%) indican errores de sintaxis como fallas de texto o no soporte de caracteres especiales. **Ver Figura 70.**

Figura 70. Errores frecuentes.

11. ¿Cuáles son errores más frecuentes o comunes con los que se ha encontrado usando el Sistema SIPGAF?

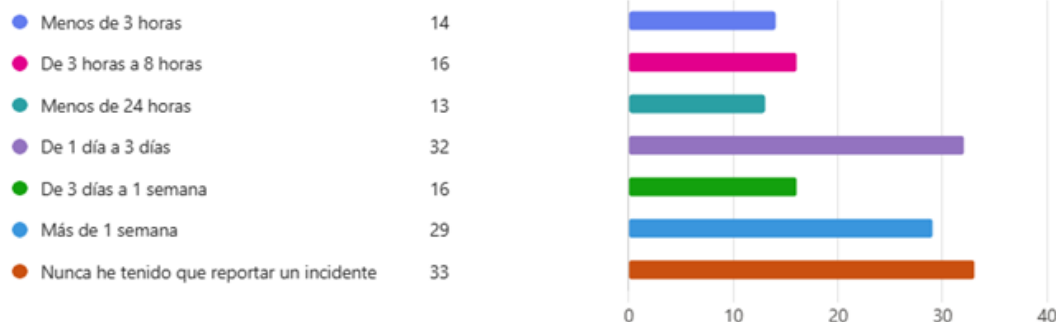


Fuente: Imagen tomada de Microsoft Forms, Encuesta SIPGAF.

Un total de 16 personas correspondiente a un 10,45% indican que el plazo de resolución de incidentes dura de 1 día a 3 días, mientras que 29 personas correspondiente a un 18,95% mencionan que la duración de la atención de los incidentes es más de 1 semana. Ver Figura 71.

Figura 71. Plazo de resolución.

12. ¿Cuánto ha sido el plazo de resolución de los incidentes o errores relacionados con el Sistema SIPGAF que ha reportado mediante caso o ticket?

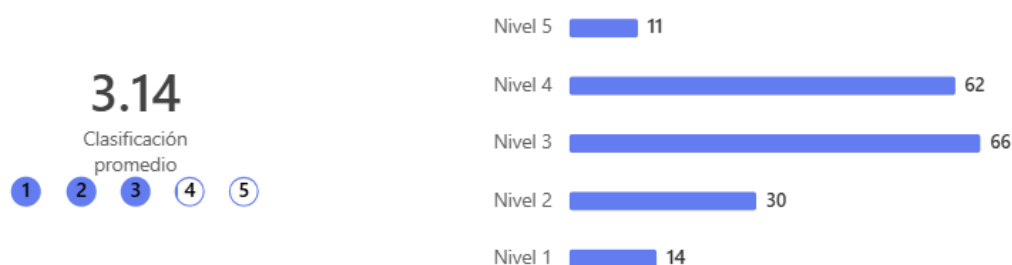


Fuente: Imagen tomada de Microsoft Forms, Encuesta SIPGAF.

En una escala del 1 al 5, siendo 1 igual a “Muy mala” y 5 igual a “Muy buena”, del total de 183 personas usuarias califican el Sistema con una puntuación general de 3,14.
Ver Figura 72.

Figura 72. Experiencia General Uso del Sistema.

13. En una escala del 1 al 5, donde 1 es igual a “Muy mala” y 5 es igual a “Muy buena”, brinde una calificación de su experiencia general con el uso del Sistema SIPGAF

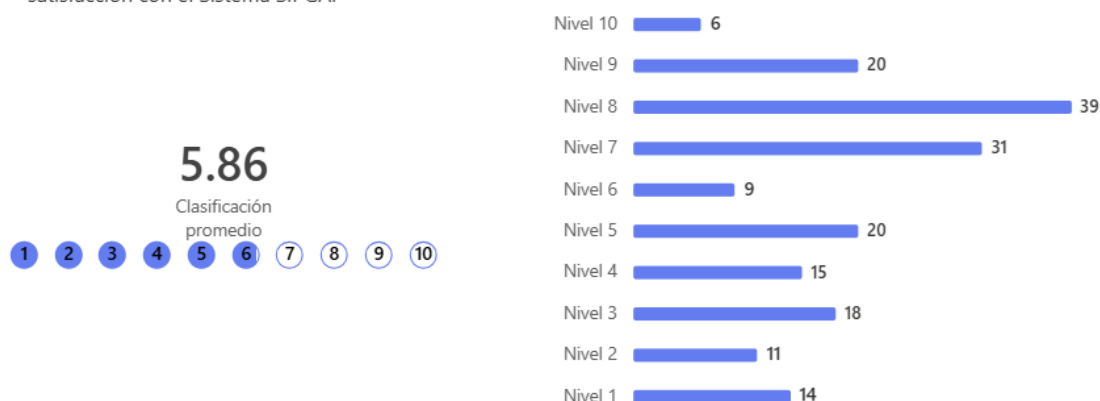


Fuente: Imagen tomada de Microsoft Forms, Encuesta SIPGAF.

En una escala del 1 al 10, siendo 1 igual a “Muy insatisfecho” y 10 igual a “Muy satisfecho”, del total de 183 personas usuarias califican el Sistema con una puntuación de 5,86. **Ver Figura 73.**

Figura 73. Nivel de Satisfacción.

14. En una escala del 1 al 10, donde 1 es igual a “Muy insatisfecho” y 10 es igual a “Muy Satisfecho” califique su nivel de satisfacción con el Sistema SIPGAF



Fuente: Imagen tomada de Microsoft Forms, Encuesta SIPGAF.

Finalmente, la última consulta realizada en la encuesta de satisfacción del usuario se preguntó sobre sugerencias para mejorar el Sistema, en donde se recibió diferentes ideas, opiniones y comentarios acerca de las consideraciones que cada persona usuaria percibe como aspectos a mejorar para cada uno de sus procesos.

Se detectaron respuestas positivas como por ejemplo que el Sistema ha sido de gran ayuda, que las fallas han sido resultas con satisfacción, o bien que es una herramienta práctica para los trámites administrativos. Sin embargo, también se señalaron oportunidades de mejoras basadas en la experiencia de uso de la aplicación.

La lista completa de respuestas se puede consultar en el siguiente vínculo:

[Encuesta Sistema SIPGAF\(Sugerencias\).xlsx](#)

A modo de resumen, se presenta de forma general los aspectos más relevantes que fueron indicados por los usuarios:

- Reportes más exactos.
- Configurar alertas, recordatorios y flujos automáticos.
- Incluir procedimientos de anulación.
- Más capacitaciones.
- Duplicidad de procesos.
- Más eficiencia.
- Solución de errores lógicos.
- Mejorar tiempos de respuesta.
- Mejorar la vía de comunicación para consultas puntuales.
- Asignación de Personal de Apoyo para SIPGAF.
- Hacer más amigable y moderno.
- Mejorar manuales.
- Mejorar los mensajes de error.
- Agilizar el cambio de roles.
- Incluir requisitos archivísticos para la gestión de documentos, información y datos.

- Habilitar un módulo para que se cargue, este visible y disponible toda la normativa interna y externa vinculante al INAMU para su acceso rápido y eficiente.
- Recomendando que este tipo de formularios tenga lenguaje inclusivo de género, en consonancia con nuestra visión y misión institucional.
- Realizar monitoreos constantes, para mejoras.

Es importante mencionar que todos estos elementos y respuestas se consideran relevantes para que sean revisados y tomados en cuenta por la dirección de este proyecto, ya que estas opiniones e instrumento son una herramienta efectiva para la calidad de los procesos y que contribuyen de gran manera a la mejora continua.

Es por lo anterior, que se insta a las directoras del Proyecto SIPGAF a leer de forma completa cada una de las respuestas brindadas en la última consulta relacionada con sugerencias para mejorar el Sistema y que han sido incluidas en el vínculo anterior, así como las respuestas en general presentadas en este apartado, para que sean tomados en consideración los aspectos señalados y contribuir a mejorar la aplicación y la satisfacción de los colaboradores que hacen uso de la herramienta. ([Ver Conclusión N°.07 y Recomendación N°.07](#))

3.5 INFORMES ANTERIORES

Mediante la revisión de la herramienta en Excel que utiliza la Auditoría Interna para el seguimiento de las diferentes recomendaciones emitidas en los estudios de auditoría conocida como MACU, y con ayuda de la Profesional Especialista a cargo MariPaz Jiménez Torres quien actualiza dicho insumo para poder obtener la misma, se hace una revisión de las recomendaciones emitidas en periodos anteriores relacionadas con el Sistema SIPGAF, para conocer su estado.

A continuación, se indican las recomendaciones que permanecen pendientes de atención:

No. Referencia MACU: 236.

Informe: INAMU-PE-DAF-0632-2021.

No. Recomendación: 8.

Recomendación:

- a. Establecer un enfoque de gestión de riesgo al proyecto alineado con el marco de referencia, en donde se enfoque la identificación, análisis, respuesta, mitigación, supervisión y control del riesgo de forma preventiva.
- b. Valorar la capacidad instalada del recurso humano para el proceso final de implementación y la etapa de post implementación del proyecto, para evitar falsas expectativas de los tiempos de cumplimiento y la atención de las actividades diarias de la Institución.
- c. Documentar las lecciones aprendidas de cada etapa del proyecto SIPGAF y al cierre se realice un informe integral, identificando las causas que originaron los eventos para futuros proyectos y la estrategia de negociación para lograr tener un sistema de información integrado.
- d. Establecer un plan de acción para la depuración y actualización de datos, con el fin de lograr una migración con información confiable y segura.

Contacto Responsable: Ingrid Trejos Marín.

Fecha límite cumplimiento: 31/12/2022.

Condición de la recomendación: En proceso con plazo vencido.

No. Referencia MACU: 239.

Informe: INAMU-PE-DAF-0632-2021.

No. RECOMENDACIÓN: 11.

Recomendación:

- a. Establecer un plan de acción en conjunto con la Unidad de Planificación para atender la gestión del riesgo de fraude.
- b. Sensibilizar y enfocar programas de capacitación a los usuarios sobre fraudes informáticos.
- c. Dar seguimiento e informar a los Órganos de Dirección sobre el proyecto Sistema Integrado de Planificación y Gestión Administrativo Financiero (SIPGAF), basado en una metodología de gestión de proyectos, en donde exista un grupo o unidad de control del proyecto que genere informes de avances periódicos por medio de un control presupuestario y contable para la capitalización de costos del proyecto en desarrollo.

Contacto Responsable: Ingrid Trejos Marín.

Fecha límite cumplimiento: 31/12/2022.

Condición de la recomendación: En proceso con plazo vencido.

No. Referencia MACU: 411.

Informe: INAMU-JD-AI-In-012-2023.

No. RECOMENDACIÓN: 5 de 5.

Recomendación:

Se recomienda que antes de que se dé la liberación del Sistema Integrado para la Planificación Administrativa Financiera, (SIPGAF) se solicite a la empresa contratada una certificación de que el sistema es apto y cumple con todos los parámetros para el desarrollo y entrada a producción de todas las NICSP o en su defecto si alguna norma no podría llegar a ser implementada vía sistema, ya sea por alguna limitante a nivel de desarrollo o integración, indicarlo con el propósito de que el INAMU implemente las medidas contingentes requeridas.

Contacto Responsable: Adilia Carava Zúñiga.

Fecha límite cumplimiento: 8/1/2024.

Condición de la recomendación: En proceso con plazo vencido.

No. Referencia MACU: 419.

Informe: Informe INAMU-JD-AI-In-015-2023.

No. RECOMENDACIÓN: 3 de 3.

Recomendaciones:

En un plazo máximo de sesenta (60) gestionar junto con la Unidad de Informática, la creación de un plan permanente de capacitación, formación y actualización profesional y tecnológica que permita planificar y ejecutar la transferencia natural del conocimiento de parte de terceros, con el objetivo de que el personal interno sea dotado del conocimiento técnico y las competencias necesarias para mitigar el impacto ante la dependencia de la organización con respecto de terceros contratados para la implementación y mantenimiento del software e infraestructura tecnológica institucional, lo anterior de cara a la aplicación de “lecciones aprendidas” a las puertas de la implementación de los nuevos sistemas institucionales a saber: SIPGAF y SISRUAP.

Contacto Responsable: Adilia Carava Zúñiga.

Fecha límite cumplimiento: 25/3/2024.

Condición de la recomendación: Pendiente con plazo vencido.

No. Referencia MACU: 449

Informe: INAMU-JD-AI-In-008-2024.

No. RECOMENDACIÓN: 2 de 4.

Recomendación:

En un plazo no mayor a treinta (30) días y derivado del criterio legal emitido por la Asesoría Legal en oficio INAMU-PE-UAL-014-2024 referente a la prórroga del plazo de la contratación 2022LN-000002-0015800001 y en el contrato 0432023002200001 donde se menciona que la prórroga de dicha contratación no es viable, ya que la prórroga del plazo de ejecución de un contrato no vigente conlleva riesgos tanto legales como financieros, definir y establecer la ruta alterna que permitan asegurar la continuidad del proyecto bajo el marco de legalidad vinculante.

Contacto Responsable: Yerlin Zúñiga Céspedes.

Fecha límite cumplimiento: 13/9/2024.

Condición de la recomendación: Pendiente con plazo vencido.

No. Referencia MACU: 469

Informe: INAMU-JD-AI-In-013-2024

No. RECOMENDACIÓN: 1 de 8

Recomendación

Derivado de la ausencia de datos confiables, útiles y oportunos en los Centros Especializados de Atención y de Albergue Temporal para mujeres afectadas por Violencia, sobre la cantidad de población atendida y los costos per cápita por consumo de alimentos, textiles y vestuarios entre otros que le permita al INAMU, identificar oportunidades de ahorro de costos, y para un uso eficaz de los recursos, se realice un análisis de las dos nuevas plataformas tecnológicas SIPGAF y SisRUAP, en el entendido que la primera aloja la información financiera de los CEAAM y la segunda la información de las personas usuarias que ingresan a los albergues, para que se plantee una mejora o desarrollo nuevo que permita vincular a las mujeres, sus hijas e hijos ingresadas a los CEAAM, y los costos y gastos más significativos relacionados con el servicio (alimentación, hospedaje, vestido, capacitación, viáticos, entre otros), es necesario que para esta recomendación se inicie de forma paralela a la entrada en producción de ambos sistemas, con un levantamiento de requerimientos para que la misma se cuente en un plazo de corto y mediano plazo.

Para validar la implementación de la presente recomendación se debe presentar a esta Auditoría en un plazo no mayor a seis (6) meses los estudios de prefactibilidad (financiera, tecnológica) de la mejora o desarrollo indicado.

Contacto Responsable: Yerlin Zúñiga Céspedes

Fecha límite cumplimiento: 20/6/2025

Condición de la recomendación: Pendiente con plazo vencido

Se insta a la Jefatura de la Unidad de Informática y Presidenta Ejecutiva, el atender a las recomendaciones emitidas, asignadas a cada una de ustedes y señaladas anteriormente, con el fin de cumplir con las disposiciones que emanaron de informes de otros periodos y que a pesar de los diferentes seguimientos de las recomendaciones emitidas que realiza el personal a cargo de la Auditoría Interna, no se cuenta con evidencia de cumplimiento de estas según la herramienta MACU utilizada para su control. ([Ver Conclusión N°.08 y Recomendación N°.08](#))

3.6 COSTOS DEL PROYECTO.

Mediante Licitación Pública Nacional 2022LN-000002-0015800001 se realizó la contratación relacionada con la adquisición de una solución Tecnológica para la Integración de los Procesos de Planificación, Gestión Financiera y Gestión del Recurso Humano del INAMU.

El costo total de esta contratación fue por un monto de US\$ 478.634,10 el cual incluye el Desarrollo y la suscripción correspondiente al primer periodo, adjudicada a la empresa AKTEK SA.

Además, hizo una ampliación del contrato por un monto de US\$ 158.200,00 correspondiente a la adquisición de los módulos para la gestión de acuerdos, continuidad de servicios, gobernanza y cumplimiento de la normativa vigente en materia de tecnologías de información al sistema SIPGAF.

El costo de la suscripción anual fue establecido por un monto US\$ 237.978,00.

A la fecha de este informe en la **Tabla 14** se detallan los pagos que se han realizado a esta empresa por concepto de la contratación 2022LN-000002-0015800001:

Tabla 14. Pagos realizados a AKTEK

Descripción	Factura	Fecha	Monto \$	Monto ¢	T.C
- Suscripción Delphos Gestión de Acuerdos y Gobernanza TI por 4 años (01/12/2023 al 30/11/2027) - Servicio de Capacitación (pago único) - Acompañamiento para la implementación (pago único)	3964	7/12/2023	158 200	84 494 620	534,10
- Instalaciones, configuración, vpn y parametrización - Migración Inicial y parametrización (sin ajustes funcionales) Item 1. Solución Planificación Institucional concluida aprobada y Evaluación del Desempeño Evaluación del Desempeño - Carga de información y parametrización de la Solución Financiero Contable con los siguientes módulos concluidos y aprobados: Submódulo de Presupuesto Submódulo de Tesorería Submódulo de Contabilidad	4001	20/12/2023	60 165	32 128 110	534,00
ITEM 2: Implementación, automatización y migración de información, de los procesos Financieros Contables y Administrativos (Financiero Contable, Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Bancos, Proveeduría y Recursos Humanos). ITEM 3: Otros Requerimientos Generales del Sistema.	4305C	20/11/2024	48 132	24 980 508	519,00
-10% Ejecución Paralelo de la implementación de la solución completa -45% Liberación del sistema de la implementación de la solución completa	4340C	12/12/2024	370 337	189 442 188,98	511,54

Descripción	Factura	Fecha	Monto \$	Monto ¢	T.C
-Suscripción año 2025 de la solución completa					
Suscripción año 2026	4620	16/12/2025	237 978	117 860 984,28	495,26
Total			874 812	448 906 411,26	

Fuente: Creado por la Auditoría Interna con información de los pagos a proveedores emitido del Sistema BOS-HT.

En donde la factura número 3964 por un monto US\$ 158.200,00 correspondiente a la ampliación realizada y que fue mencionada anteriormente.

Luego, la factura número 4001 por un monto US\$ 60.165,00, la factura número 4305C por un monto US\$ 48.132,00 y la factura número 4340C por un monto US\$ 370.337,00, suman en total un monto US\$ de 478.634,00, correspondiente a la contratación inicial que incluía el desarrollo y pago de suscripción del primer periodo mencionados anteriormente también.

Posterior, se registra la factura número 4620 por un monto US\$ 237.978,00 correspondiente al pago de la suscripción anual del año 2026.

Finalmente, se hace una sumatoria de todas las facturas lo que da un monto total de US\$ 874.812,00 equivalente a un monto en colones de ₡ 448.906.411,26.

Mediante requerimiento de información realizada al área de pago a proveedores del departamento de Proveeduría del INAMU se solicitó el detalle de los pagos realizados a la empresa AKTEK con lo cual se pudo validar que la información es consistente, solamente se añadió una factura adicional pendiente de pago la cual está programada para pagarse el 19 de marzo del 2026, por un monto de US\$ 6.764,00 lo que equivale a ₡ 3.366.579,00 bajo la descripción de Asistencia Técnica según ticket No. 16192 solicitud de 105 horas de soporte para SIPGAF.

Al validar sobre el concepto de esta última factura se visualiza en el documento llamado **“Especificaciones complementarias”** cargado en la plataforma de SICOP y que tiene el título **“Contratación para adquirir una solución tecnológica que integre los Procesos de Planificación, Gestión Financiera y Gestión del Recurso**

Humano del INAMU” la inclusión del apartado 2.4. Esquema para atención de requerimientos adicionales o la medida durante la implementación del sistema para todas las líneas se indica:

2.4.2. El servicio de horas de soporte adicionales se establece para un máximo de 1000 horas por año, que serán utilizadas por el INAMU contra demanda durante la fase de implementación y puesta en marcha de la totalidad del sistema.

2.4.3 El costo por hora no podrá exceder los USD \$65.00 (Sesenta y cinco dólares estadounidenses exactos), por considerar este costo como promedio en horas soporte ofrecido para este tipo de soluciones en el mercado costarricense.

Lo cual quiere decir, una vez pagada esa factura pendiente programada para el 19 de marzo de 2026 los costos totales serán de US\$ 881.576,00 equivalente a un monto en colones de ₡ 452.272.990,26.

Importante indicar que también existen requerimientos adicionales o a la medida para los desarrollos adicionales de integración y funcionalidad que cubra mejoras o nuevas funcionalidades particulares del INAMU o aquellas que no sean parte de los alcances funcionales, normativos y operativos iniciales y descritos en la contratación que generarán un aumento en los costos del proyecto, los cuales se llamarán “mejoras” de acá en adelante.

Este tipo de tiquetes denominados mejoras se dejan en espera de atención ya que requieren de la aceptación del INAMU para ser trabajados como una mejora, en donde debe existir una cotización formal y un análisis técnico por parte del INAMU que garantice que el costo para cada mejora es acorde a la nueva funcionalidad o cambio solicitado, y no pueden ser atendidos sin el previo acuerdo luego de su análisis, revisión, cálculo y finalmente aceptación y visto bueno.

Es por lo anterior que este tipo de gestión se incluye como un factor que puede generar aumentos en el costo del proyecto pero que a la fecha no ha sido de esa manera debido a que su aceptación requiere del proceso que se mencionó con anterioridad.

A la fecha de elaboración de este informe se tienen identificados por parte de la empresa AKTEK algunas solicitudes de servicios como mejoras, al mismo tiempo, existe un pronunciamiento por parte del INAMU aceptando algunos y otros no lo cuales procedemos a detallar.

Mediante oficio INAMU-PE-UIN-147-2025 con asunto “Análisis de tiquetes como mejoras y no aceptados como mejora” del 10 de diciembre de 2025 se envió a la empresa AKTEK el análisis donde se determina cuales corresponden verdaderamente a una mejora y los que no, en base a los requerimientos funcionales de la contratación, para lo cual se adjuntó en el oficio el documento preparado por la Dirección Administrativa Financiera con el título de “Informe Técnico de Clasificación y Justificación de Tickets del Sistema SIPGAF”

La **Tabla 15** muestra el detalle de 9 tiquetes que según el análisis mencionado anteriormente son aceptados como mejoras y su respectivo estado:

Tabla 15. Tiquetes aceptados por el INAMU como mejoras.

No.	Ticket ID	Asunto	Estado	Tipo
1	15416	RV: Agregar documentos en conductores y edificios	Tiquete cerrado	Mejora usabilidad
2	14726	Implementación de mejora	Cola espera	Mejora reporte
3	14725	Solicitud de modificación en el módulo SIPGAF	Cola espera	Mejora reporte
4	14352	Planilla de Dietas, Permiso para agregar documentos de respaldo en formato PDF o Excel como parte de la Planilla a pagar	Cola espera	Mejora en proceso
5	14001	Agregación de comentarios u observaciones en los comprobantes de pago de la planilla	Cola espera	Mejora reporte
6	14069	PESTAÑA PARA ADJUNTAR DOCUMENTOS EN ASIENTOS CONTABLES	Cola espera	Mejora usabilidad
7	14909	Clasificación de Activos y No Activos	Cola espera	Mejora reporte
8	14340	PLAN DE COMPRAS ANUAL REPORTES	Cola espera	Mejora usabilidad
9	14078	Nóminas de pago a proveedores	Cola espera	Mejora usabilidad

Fuente: Creado por la Auditoría Interna con datos del oficio INAMU-PE-UIN-147-2025.

La **Tabla 16** muestra el detalle de 9 tickets que según el análisis mencionado anteriormente no son aceptados como mejoras y su respectivo estado, en donde 4 que están marcados en color verde ya fueron atendidos y cerrados, 4 que están marcados de color morado están siendo atendidos para su solución, y finalmente, 1 que se marca en color anaranjado corresponde a un ticket no aceptado como mejora pero que a la fecha no muestra avance en su atención.

Tabla 16. Tickets no aceptados por el INAMU como mejoras.

No.	Ticket ID	Asunto	Estado	Tipo
1	15322	Sistema no genera una Acción de Personal que se pueda imprimir	Cola espera	Asistencia Técnica
2	15173	Solicitud de modificación del nombre de comprobante de pago	Ticket cerrado	Asistencia Técnica
3	14709	AJUSTE VACACIONES NAVARRO VALVERDE SEYLIN ANDREA	Ticket cerrado	Mejora en proceso
4	14337	RV: TICEK PARA FILTRADO DE NOMINA DE PAGO	Esperando respuesta	Asistencia Técnica
5	14216	Devolución de impuesto al salario en las Planillas de la Segunda Quincena de cada mes	Cola espera	Asistencia Técnica
6	14101	Contabilización errónea de vacaciones, Modulo de vacaciones	Ticket cerrado	Asistencia Técnica
7	14141	CUENTAS CONTABLES PARA VACACIONES DISFRUTADAS	Ticket cerrado	Mejora usabilidad
8	13806	RV: Requerimiento SIPGAF	Cola espera	Asistencia Técnica
9	15172	VALIDACIÓN PRUEBAS MÓDULO CONTABILIDAD	Cola espera	Mejora reporte

Fuente: Creado por la Auditoría Interna con datos del oficio INAMU-PE-UIN-147-2025.

Por lo que se prepara la **Tabla 17** que muestra el detalle de las solicitudes clasificadas como mejora por parte del proveedor de servicios a la fecha de elaboración de este informe, donde de los 16 registros, se marcan en color verde 8 líneas que corresponden a solicitudes que fueron aceptados como mejora por el INAMU, 1 registro marcado en anaranjado que no fue aceptado como mejora y que no muestra

avance en su gestión, y finalmente, 7 líneas marcadas en celeste que corresponde a nuevos incidentes que la empresa AKTEK cataloga como mejora.

Tabla 17. Peticiones clasificadas como mejora por la empresa AKTEK

No.	Ticket ID	Asunto	Estado	Tipo
1	15115	SOLICITUD SOBRE MODULO DE HORARIOS ACTIVOS	Cola espera	Mejora usabilidad
2	15736	SIPGAF-Reporte Declaración Retención en la fuente D209 ajustes requeridos	Cola espera	Mejora integración
3	14001	Agregación de comentarios u observaciones en los comprobantes de pago de la planilla	Cola espera	Mejora reporte
4	14069	PESTAÑA PARA ADJUNTAR DOCUMENTOS EN ASIENTOS CONTABLES	Cola espera	Mejora usabilidad
5	14078	Nóminas de pago a proveedores	Cola espera	Mejora usabilidad
6	14352	Planilla de Dietas, Permiso para agregar documentos de respaldo en formato PDF o Excel como parte de la Planilla a pagar	Cola espera	Mejora en proceso
7	14368	SIPGAF- Cuenta bancaria FIJA por Tipo de Gasto del Giro de dinero	Cola espera	Mejora usabilidad
8	14726	Implementación de mejora	Cola espera	Mejora reporte
9	14909	Clasificación de Activos y No Activos	Cola espera	Mejora reporte
10	15582	CORREGIR REPORTE EXCEL DEL MODULO CONTABLE: MOVIMIENTOS POR CUENTA	Cola espera	Mejora reporte
11	16682	Incapacidades I Quincena de Marzo 2026	Cola espera	Mejora en proceso
12	13916	SIPGAF- Modificación de la fecha de la transferencia en el reporte	Cola espera	Mejora usabilidad
13	14340	PLAN DE COMPRAS ANUAL REPORTES	Cola espera	Mejora usabilidad
14	14725	Solicitud de modificación en el módulo SIPGAF	Cola espera	Mejora reporte
15	15172	VALIDACIÓN PRUEBAS MÓDULO CONTABILIDAD	Cola espera	Mejora reporte
16	15292	Sistema no hace reserva ni compromiso presupuestario	Cola espera	Mejora usabilidad

Fuente: Creado por la Auditoría Interna con datos del informe de AKTEK No. INF-AKTEK-INAMU-035-2026 del día 19/03/2026.

Mediante consulta con la Unidad de Informática que se indica que se está preparando una respuesta para la atención de los tiquetes que no han sido aceptados como mejora y que no han recibido atención, así como el análisis de las nuevas peticiones que se han clasificado como una mejora, en donde se valorará de la misma manera que la realizada anteriormente su aceptación o no como una mejora por atender. *(Ver Conclusión N°.09 y Recomendación N°.09)*

4 CONCLUSIONES.

La Auditoría Interna, realizó el presente estudio con el fin de evaluar la implementación del Sistema SIPGAF en relación con los requerimientos funcionales, conocer la satisfacción del usuario, seguridad y demás aspectos que forman parte de los objetivos de esta investigación.

Las conclusiones que se detallan a continuación surgen de la inspección documental, la consulta directa en el Sistema, así como algunos procedimientos de auditoría como entrevistas, análisis de datos, observación, validación, entre otros, que permitieron identificar situaciones relevantes sobre temas de control interno, procedimientos y gobernanza.

4.1 CONCLUSIÓN *(Ver Recomendación N°.01)*

La ausencia de las funcionalidades señaladas en el hallazgo 1 está relacionada con el incumplimiento por parte del proveedor a especificaciones puntuales que han sido incluidas en los términos funcionales para la adquisición de este Sistema, así como la necesidad de más validaciones y actividades de control sobre el proyecto para garantizar su correcto y absoluto cumplimiento en base a los términos solicitados.

Lo mismo sucede con el cumplimiento a la carta de compromiso, la cual se encuentra con tareas pendientes no concluidas y/o iniciadas, en donde se

requieren actividades robustas de supervisión que garanticen y velen por la ejecución de los compromisos adquiridos.

Esto genera que las operaciones del INAMU que se desarrollan mediante el Sistema con estas funcionalidades ausentes no se puedan ejecutar total o parcialmente, pausando la actividad y generando otras alternativas de solución de estos procesos específicos mencionados en este hallazgo.

Situación que repercute directamente sobre la consecución de ciertos objetivos departamentales y del Instituto en sí, provocando la ejecución de esfuerzos y recursos adicionales para realizar las gestiones señaladas, posibles atrasos en la operación e insatisfacción entre los usuarios finales. [\(Ver Recomendación N°.01\)](#)

4.2 CONCLUSIÓN [\(Ver Recomendación N°.02\)](#)

El Sistema SIPGAF presenta irregularidades en la ejecución de algunos procesos, estas inconsistencias impiden validar el correcto funcionamiento de ciertos requisitos establecidos para la contratación, las cuales se han tenido que reportar como incidentes para subsanarlas.

Casos como los incidentes relacionados con las modificaciones presupuestarias, la generación de reportes, certificaciones y emisión de los estados financieros que al exportarlos no se apegan a los formatos establecidos, el cálculo incorrecto de retroactivos o por concepto de horas extra, son algunos de los temas que están a la espera de ser corregidos para poder dar por concluido estas situaciones y validar su correcta solución.

Adicionalmente se detecta una gran cantidad de peticiones de servicios o incidentes activas, es decir, en gestión, espera de validación y sin una solución que permita cerrar dichos casos, en donde algunas de estas peticiones presentan mucho rezago ya que se detectan 2 para el año 2024 y 49 del año 2025 lo cual es mucho tiempo para que un incidente permanezca abierto en espera de solución.

Estos eventos han generado una pausa de las operaciones impactando las labores cotidianas que se han solicitado para ser ejecutadas de una forma automática mediante el Sistema SIPGAF, también, algunas personas funcionarias han tenido que ejecutar manualmente algunos de estos procedimientos para poder obtener el insumo requerido, lo que representa más tiempo, esfuerzos adicionales, acumulación y saturación en la gestión de este servicio. [\(Ver Recomendación N°.02\)](#)

4.3 CONCLUSIÓN [\(Ver Recomendación N°.03\)](#)

A nivel de requerimientos funcionales del Sistema SIPGAF se ha solicitado algunas opciones y/o características específicas las cuales no han sido probadas y/o puestas en práctica por las unidades usuarias, donde estas personas a cargo indican que ha sido por diversos motivos como cargas de trabajo, el factor tiempo, solución de algunos incidentes que se requieren para poder hacer las validaciones, temas de coordinación y organización.

Este es el caso de los Libros Digitales los cuales llevan más de un año sin poderse poner en práctica, donde se registró un tiquete para conocer su avance desde diciembre del 2024 y hasta 8 meses después en agosto del 2025 se retomó el tema, pero a la fecha no se ha puesto en práctica y el estado de la gestión permanece en trámite sin la solución correspondiente.

Estas situaciones tienen un impacto negativo y no permiten validar el correcto funcionamiento de las necesidades planteadas por el Instituto con la aplicación, tampoco permite tener seguridad sobre exactitud e integridad de los datos o servicios que se desprenden de éstas. [\(Ver Recomendación N°.03\)](#)

4.4 CONCLUSIÓN [\(Ver Recomendación N°.04\)](#)

Se logra detectar mediante las entrevistas realizadas que a nivel de gestión de las cuentas de acceso al Sistema SIPGAF no existe un procedimiento formal y que documente las solicitudes que se realizan sobre la creación de un usuario, su

modificación o revocatoria, reflejando ausencias de control sobre el procedimiento específico que se debe seguir para estos casos.

Durante la revisión de los usuarios que cuentan con acceso a nivel del Sistema SIPGAF se detectan personas colaboradoras que ya no están en la institución de forma definitiva, por algún permiso o incapacidad, también, algunas personas que solamente sustituyen funciones por un periodo corto y que todos estos accesos permanecen activos no existe una revisión sobre los accesos.

La ausencia de estos lineamientos provoca que no se tenga claro la forma y casos en los que se deben establecer situaciones sensibles para la operación como la definición de usuarios genéricos o bien el establecimiento de los usuarios con privilegios, lo cual genera que no exista una correcta supervisión. [\(Ver Recomendación N°.04\)](#)

4.5 CONCLUSIÓN [\(Ver Recomendación N°.05\)](#)

Durante la inspección con el usuario personal de las opciones y accesos que se tienen habilitados en plataforma tecnológica SIPGAF, se puede acceder a información de múltiples procesos y procedencia a la que no se debería tener acceso, con posibilidad de modificar y eliminar datos en algunos de estas opciones.

Lo cual refleja el riesgo de exposición de información sensible y que incluso puede ser catalogada confidencial como solicitudes y cierre de giras, mantenimientos, vehículos solicitados, pólizas, accidentes laborales, giros de dinero y su liquidación, recepción de bienes y servicios, modificaciones de presupuesto que solicitan, traslados de recursos, compras, solicitudes de pago, trámites en estado de excepción, órdenes de compra, cuentas por pagar, nóminas de pago, programación financiera y detalle de cuentas bancarias, con detalles relacionados a cada trámite, como montos, fechas, personas, lugares, entre otros.

Datos que pueden ser utilizados de una manera inadecuada, en donde, estas situaciones detectadas normalmente son causadas por una indebida configuración y

parametrización de los accesos y que a su vez genera la posibilidad de perder la integridad o incluso la disponibilidad de los datos importantes para el INAMU.

Los riesgos que conllevan estas prácticas incorrectas pueden ser mitigados mediante actividades de control y supervisión para garantizar la respectiva seguridad de la información que puedan acoplarse al cumplimiento de los objetivos y brindar seguridad en la operación de los procesos de forma óptima. [\(Ver Recomendación N°.05\)](#)

4.6 CONCLUSIÓN [\(Ver Recomendación N°.06\)](#)

Mediante la revisión de los riesgos asociados al proyecto, especialmente de los riesgos tecnológicos que pueden afectar al Sistema SIPGAF, se logra detectar que en el sistema institucional la información correspondientes a los riesgos de la Unidad de Informática cuentan con su respectiva valoración pero carece de la información de respaldo como evidencia de cumplimiento y controles respectivos que demuestre el tratamiento y la gestión que se está haciendo por parte de esta unidad para cada uno de ellos.

Al mismo tiempo, se evidencia una posible ausencia del seguimiento respectivo por parte de la Unidad de Informática al no cargar los respectivos datos, o bien, validar que estos estén completos, así como de la Unidad de Planificación que lleva el proceso de riesgos, de tal forma que la información referente a los riesgos tecnológicos prevalece desactualizada en este módulo y no se había detectado.

Estas situaciones podrían poner en riesgo la seguridad y continuidad de las operaciones del instituto, además, puede propiciar la toma de decisiones errónea por existir la posibilidad de contar con información que no es certera o carece de respaldo. [\(Ver Recomendación N°.06\)](#)

4.7 CONCLUSIÓN *(Ver Recomendación N°.07)*

La Auditoría Interna realizó una evaluación de la percepción de los usuarios del Sistema SIPGAF mediante una encuesta de percepción, la cual en términos generales fue evaluado con una calificación de 3,14 en una escala que va de "Muy mala" a "Muy buena" con un nivel de puntuación del 1 al 5, siendo ese resultado obtenido sinónimo de una evaluación neutra donde se opina que la herramienta no es ni muy mala ni muy buena.

Al mismo tiempo, se consultó sobre el nivel de Satisfacción con el uso de la herramienta, obteniendo una calificación de 5,86 en una escala que va de "Muy insatisfecho" a "Muy satisfecho" con un nivel de puntuación del 1 al 10, interpretando ese resultado como una puntuación media, donde se considera que los usuarios no están ni muy insatisfechos ni muy satisfechos.

Adicionalmente, existen otras preguntas que reflejan el sentir de las personas colaboradoras y que permiten a la administración contribuir a la mejora de la aplicación con elementos de calidad en pro de la satisfacción de los usuarios y la implementación de elementos que contribuyan a atender las necesidades que señala la población usuaria del Sistema y al mejorar la aplicación. *(Ver Recomendación N°.07)*

4.8 CONCLUSIÓN *(Ver Recomendación N°.08)*

Se ejecutó una revisión de las recomendaciones relacionadas al Sistema SIPGAF emitidas en informes anteriores productos de estudios de Auditoría, donde se logra detectar un total de seis pendientes de atención, estas disposiciones fueron emitidas para ser ejecutadas por la presidenta ejecutiva y por la Jefatura de la Unidad de Informática.

Mediante solicitud e inspección del instrumento que utiliza la funcionaria de la Auditoría Interna para llevar el control y seguimiento de estas disposiciones se puede

visualizar que todas las recomendaciones mencionadas presentan la condición de tener el plazo de atención vencido.

La atención de los aspectos señalados en tiempo y forma se vuelve esencial para la mejora continua y el aseguramiento de la calidad, razón por las cuales fueron emitidas ya que tienen un impacto importante para el cumplimiento de los objetivos institucionales en referencia al Sistema y contribuye al mejoramiento de los diferentes elementos del control interno. *(Ver Recomendación N°.08)*

4.9 CONCLUSIÓN *(Ver Recomendación N°.09)*

En el informe INAMU-JD-AI-In-008-2024 del 22 de julio de 2024 relacionado el desarrollo y adquisición del Sistema SIPGAF se hizo un análisis de los costos del proyecto y las facturas pagadas hasta ese entonces, en donde se indicó que la contratación total es por un monto de US\$ 478.634,10 y que adicional se presentó una ampliación del contrato por un monto de US\$ 158.200,00 relacionada con la adquisición de módulos para la gestión de acuerdos, continuidad de servicios, gobernanza y cumplimiento de la normativa vigente en materia de tecnologías de información al sistema, así como el costo de la suscripción anual de la herramienta establecida por US\$ 237.978,00.

A la fecha de elaboración de este informe, mediante el análisis de los pagos realizados para el proyecto con información del Departamento de Proveeduría, así como el reporte de pago a proveedores del Sistema BOS-HT, se identifican los siguientes pagos:

- **US\$ 478.634,00** (factura 4001 por US\$ 60.165,00 + factura 4305C por US\$ 48.132,00 + factura 4340C por US\$ 370.337,00).
- **US\$ 158.200,00** (factura 3964)
- **US\$ 237.978,00** (factura 4620, suscripción año 2026)

Para un monto total de US\$ 874.812,00 equivalente en colones a ₡ 448.906.411,26.

Adicional, el Departamento de Proveeduría indica que existe una factura pendiente de pago para el día 19 de marzo del 2026 por un monto de US\$ 6.764,00 lo que equivale a ₡ 3.366.579,00 bajo la descripción de Asistencia Técnica según ticket No. 16192 solicitud de 105 horas de soporte para SIPGAF, recurso previsto en los términos de la contratación como horas de soporte adicional en donde se estableció la posibilidad de contar como máximo con 1000 horas de este tipo de servicio.

Lo cual quiere decir, una vez pagada esa factura pendiente programada para el 19 de marzo de 2026 los costos totales serán de US\$ 881.576,00 equivalente a un monto en colones de ₡ 452.272.990,26.

Con la información obtenida de los pagos realizados a la empresa AKTEK solicitada y enviada por el Departamento de Proveeduría, así como la validación de las facturas pagadas a esta empresa obtenida mediante el reporte de pago a proveedores del Sistema BOS-HT no se detecta algún pago adicional. [\(Ver Recomendación N°.09\)](#)

5 RECOMENDACIONES

De conformidad con las competencias asignadas en los artículos 21 y 22 de la Ley 8292, Ley General de Control Interno, se emiten las siguientes oportunidades de mejora para que sean tomadas en cuenta por parte del jerarca y los titulares subordinados a quienes se dirige este estudio.

En adición a lo anterior, deberá observarse lo establecido en el punto N.º 2.7, de este informe sobre la implantación de las recomendaciones de la auditoría interna en apego a lo señalado en la Ley N.º 8292, Ley General de Control Interno.

Tanto las recomendaciones como las oportunidades de mejora se emiten como resultado de los hallazgos identificados durante la auditoría realizada, las cuales están orientadas a fortalecer los mecanismos y procedimientos de control, así como los sistemas de información y su seguridad.

Estas sugerencias buscan corregir las deficiencias detectadas, brindar protección de los recursos tecnológicos, seguridad en la toma de decisiones, transparencia, exactitud e integridad de los datos, con esto robustecer el sistema de control interno y así, asegurar el cumplimiento de la normativa vigente contribuyendo a una gestión más eficaz en beneficio de la institución y de las personas usuarias.

5.1 RECOMENDACIÓN

A LA PRESIDENCIA EJECUTIVA

Se recomienda que en un plazo no mayor a (45) días hábiles en conjunto con la Unidad de Asesoría Legal se realice y documente un análisis de los hallazgos indicados en relación a la ausencia y/o incumplimientos de funcionalidades establecidos tanto en los términos de referencia para la adquisición del sistema SIPGAF, y en la “Carta de Compromiso” formalizada en la recepción definitiva del proceso licitatorio 2022LN-000002-0015800001, esto con el objetivo de establecer las responsabilidades, cobro de multas o aplicaciones de sanciones, de acuerdo a las normas legales vinculantes.

Esta recomendación se emite a raíz de la detección del faltante de algunas funcionalidades específicas que fueron incluidas en los términos de requerimientos para la adquisición de esta aplicación y que son necesarias para el correcto funcionamiento del Sistema según se estableció y planificó, así como de los compromisos adquiridos por la empresa AKTEK, ya que tienen un impacto sobre las operaciones del Instituto, así como en las personas colaboradoras que utilizan la herramienta.

El objetivo de esta recomendación se centra en garantizar que el INAMU cuente con el aplicativo y todas las funcionalidades especificadas para el cumplimiento de sus objetivos organizacionales de una manera automatizada mediante el Sistema SIPGAF, con esto otorgar la calidad de los servicios esperada en la ejecución de las operaciones que se realizan desde la aplicación.

5.2 RECOMENDACIÓN

A LA PRESIDENCIA EJECUTIVA

Se recomienda que en un plazo no mayor a (20) días hábiles en conjunto con la jefatura de la Unidad de Informática y la Directora Administrativa Financiera se establezca una hoja de ruta crítica para la atención y solución definitiva de los incidentes reportados en el apartado 3.1.2 HALLAZGO 2, con relación a la gestión de problemas durante la implementación del SIPGAF, para que cada responsable de manera específica pueda atender de forma definitiva las tareas pendientes para su cierre, sea el proveedor de servicios o la persona usuaria, de esa manera se puedan validar y cerrar a la brevedad, finalmente, presentar a la Auditoría Interna de manera formal las acciones realizadas y los plazos establecidos para cada caso.

Esta recomendación se emite a raíz de la identificación de diversas irregularidades que se producen desde el Sistema SIPGAF para algunas funcionalidades y que no han permitido garantizar que el funcionamiento de estos procedimientos señalados sea óptimo y correcto, así como la acumulación de una cantidad considerable de incidentes que se encuentran abiertos, en espera de su solución y finalización.

El objetivo de esta recomendación es poder asegurar que se está cumpliendo con las especificaciones señaladas en los requerimientos funcionales de la contratación y que no se han podido garantizar a raíz de las situaciones presentadas, además, que los procesos identificados con incidentes durante su ejecución puedan ser corregidos de forma definitiva permitiendo fluidez en las operaciones y asegurar a la Administración Activa que estas funcionalidades operan correctamente y que el servicio de atención de incidentes funciona de manera óptima, sin rezago de casos y sin saturación.

5.3 RECOMENDACIÓN

A LA PRESIDENCIA EJECUTIVA

Se recomienda que en un plazo no mayor a (20) días hábiles se solicite formalmente a la jefatura de la Unidad de Informática elaborar la hoja de ruta que permita ejecutar y validar todas y cada una de las pruebas de funcionalidad señaladas en el apartado 3.1.3 HALLAZGO 3 que no se han ejecutado, que permitan asegurar razonablemente su buen funcionamiento y validar la entrega del producto de acuerdo con las condiciones pactadas originalmente, finalmente remitir a la Presidencia Ejecutiva y la Auditoría Interna las acciones y plan realizado.

Esta recomendación se emite en relación con las opciones del Sistema que carecen de su debida prueba de funcionamiento por parte de las personas funcionarias que ejecutan dichos procesos y que no permiten conocer el estado real de los resultados que dichas funcionalidades arrojan.

El objetivo de esta recomendación es brindar garantía que los requerimientos solicitados funcionan de forma óptima y precisa, y que durante su procesamiento no aparecen errores, así como dar garantía del cumplimiento de las necesidades planteadas en los términos de la aplicación referente a estas funcionalidades.

5.4 RECOMENDACIÓN

A LA PRESIDENTA EJECUTIVA

Se recomienda que en un plazo no mayor a (10) días hábiles se solicite a la jefatura de la Unidad de Informática que en conjunto con la jefatura de la Unidad de Planificación y la Directora Administrativa Financiera definan, documenten e incluyan en la Política para la Gestión Operativa de Tecnologías de Información o referencien un procedimiento formal sobre la gestión de accesos

al Sistema SIPGAF en línea con las buenas prácticas, que permitan controlar y supervisar la creación, modificación, revocatoria, el medio y la forma para su solicitud, así como prever los casos especiales, en la Política para la Gestión Operativa de Tecnologías de Información, finalmente, remitir a la Auditoría Interna la actualización a la Política y el procedimiento establecido.

Esta recomendación se plantea debido a la ausencia de un procedimiento claro y formal sobre la gestión de accesos, que permita tener un mejor control sobre las cuentas y que establezca de forma precisa los lineamientos que se deben de seguir en todo el proceso de administración de los usuarios de la herramienta.

El objetivo de esta recomendación es poder garantizar a la Administración el contar con un procedimiento formal y documentado que permita que la información del INAMU incluida en el Sistema SIPGAF se encuentre protegida referente a su disponibilidad, confidencialidad e integridad mediante la correcta gestión de accesos a la aplicación, a través de procedimientos que permitan su control y supervisión y eviten o miguen potenciales riesgos que puedan afectar la operación.

5.5 RECOMENDACIÓN

A LA PRESIDENTA EJECUTIVA

Se recomienda que en un plazo no mayor a (10) días hábiles se ordene a la Directora Administrativa Financiera con apoyo técnico de la Unidad de Informática a atender las debilidades de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información expuestas en el apartado 3.2.2 HALLAZGO 5, para que los datos que puedan visualizar, modificar, eliminar, exportar y/o extraer todas las personas usuarias del Sistema sea única y exclusivamente la que tengan permitido producto de sus funciones laborales, finalmente remitir a la Auditoría Interna las acciones ejecutadas producto de esta recomendación.

Esta recomendación se emite a raíz de la exposición de posible información confidencial mediante el Sistema en donde existe la posibilidad de conocer datos que

no competen a la función propia de los puestos, a la vez que, permite conocer diferente tipo de gestiones y procesos que realizan otras personas con detalles importantes y sensibles, con posibilidad de modificación y hasta eliminación.

El objetivo de esta recomendación se basa en garantizar la seguridad de la información mediante la debida protección de los datos confidenciales que pueden tener un impacto negativo en caso de fuga, robo, modificación, eliminación y/o exposición, además, fortalecer el Sistema de Control Interno y garantizar la Continuidad del Negocio y seguridad de las operaciones institucionales.

5.6 RECOMENDACIÓN

A LA JEFATURA DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

Se recomienda que en un plazo no mayor a (10) días hábiles, en línea con la identificación de riesgos tecnológicos sin planes de acción y controles incorporados en el Sistema Institucional para el año 2025, la Jefatura de la Unidad de Informática establezca acciones que permitan la gestión de los riesgos del año 2026, para que se cargue la información en el Sistema y que cada uno de ellos cuente con su plan de acción, controles, tareas, valoración y evidencias de su tratamiento

Esta recomendación se plantea al detectar información faltante de la gestión de riesgos en el Sistema, y a pesar de lo anterior, se puede ver en su puntuación un progreso y mejoramiento en la valoración, lo cual, a nivel de la herramienta no concuerda al no contar con las evidencias que sustenten su avance y gestión.

El objetivo de esta recomendación es garantizar a la Administración que se cuentan con las respectivas evidencias que garanticen la ejecución de las diferentes acciones para mitigar los riesgos, con esto se está otorgando seguridad al Instituto en la consecución de sus objetivos institucionales, y que los eventos que podrían impactar en la operación están siendo tratados de manera óptima fortaleciendo a la vez el Sistema de Control Interno.

5.7 RECOMENDACIÓN

A LA PRESIDENCIA EJECUTIVA

Se recomienda que en un plazo no mayor a (30) días hábiles y en línea con los resultados de la encuesta de satisfacción del Sistema SIPGAF, solicitar a las Directoras del Proyecto SIPGAF hacer un análisis de todos los resultados del cuestionario incluyendo las sugerencias de mejora incluidas por las personas usuarias en la última pregunta, de la cual, se adjuntan el detalle de todas las respuestas mediante un vínculo en este mismo documento ubicado en el apartado 3.3 RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, para que se elabore un plan de acción que permita considerar la opinión de las personas colaboradoras, atender las necesidades planteadas y aspectos señalados en el instrumento aplicado con el fin de implementarlas en la herramienta.

Esta recomendación se emite a raíz de todas las oportunidades de mejora señaladas por las personas colaboradoras en el cuestionario aplicado, así como de los resultados obtenidos en cada una de las consultas hechas para conocer cuál es su percepción sobre el aplicativo.

El objetivo de esta recomendación es poder implementar los cambios necesarios que contribuyan a mejorar la experiencia del usuario durante el uso de la herramienta y los procedimientos o procesos que se ejecutan desde esta aplicación, a la vez, contribuya a incrementar la satisfacción en la ejecución de las labores mediante el uso del Sistema.

5.8 RECOMENDACIÓN

A LA PRESIDENTA EJECUTIVA

Se recomienda que en un plazo no mayor a (30) días hábiles se giren las instrucciones para atender a las recomendaciones de periodos anteriores indicadas en el apartado 3.4 INFORMES ANTERIORES, las cuales tienen relación directa con el Sistema SIPSGAF y se encuentran pendientes con plazo vencido, y que constituyen elementos importantes para la mejora de la herramienta, así como lo establece la Ley de Control Interno No. 8292 en torno a la atención a las recomendaciones por parte del jerarca y los titulares subordinados, finalmente, remitir a la Auditoría Interna la respectiva documentación de respaldo que garantice la atención y cumplimiento a las disposiciones señaladas en cada una de ellas.

Esta recomendación se plantea como resultado de la identificación de las acciones pendientes de las cuales la Auditoría Interna no tiene evidencia que garantice su atención y cumplimiento a pesar de los seguimientos que se han realizado por esta unidad.

El objetivo de esta recomendación es poder garantizar el cumplimiento de las disposiciones emanadas en dichos estudios, las cuales están enfocadas en el mejoramiento del Sistema y del Control Interno, además, que las observaciones realizadas proporcionan seguridad en el cumplimiento de los objetivos institucionales, así como el fortalecimiento de la gobernanza del Instituto.

5.9 RECOMENDACIÓN

A LA PRESIDENCIA EJECUTIVA

Se recomienda la atención inmediata del tiquete 15172 el cual no fue aceptado como una mejora por parte del INAMU, relacionado con el tema de los Estados Financieros Institucionales y a la fecha no se determinado avance o gestión sobre el mismo, además, solicitar formalmente a las directoras del proyecto como responsables de contrato realizar y documentar un análisis preciso de los casos o solicitudes clasificadas como mejoras por parte la empresa AKTEK a la fecha, para determinar si efectivamente corresponde a una mejora, o en su defecto deber ser gestionado como parte del mantenimiento y garantía del sistema.

Para dar por atendida esta recomendación, remitir a la Presidencia Ejecutiva y la Auditoría Interna de manera formal el producto generado del análisis indicado sobre la gestión y atención del tiquete, así como el análisis técnico de las nuevas solicitudes clasificadas como mejora por parte del proveedor.

Esta recomendación se emite al detectar que el tiquete No. 15172 con el análisis técnico de la Dirección Administrativa financiera no fue aceptado como una mejora, es decir, debe atenderse bajo la vía de incidente, y que a la fecha no muestra ningún avance o solución, así como la detección de nuevas peticiones de servicio que han sido categorizadas como mejora por parte de la empresa AKTEK y que, por ese motivo, tampoco se están gestionando y carecen de solución.

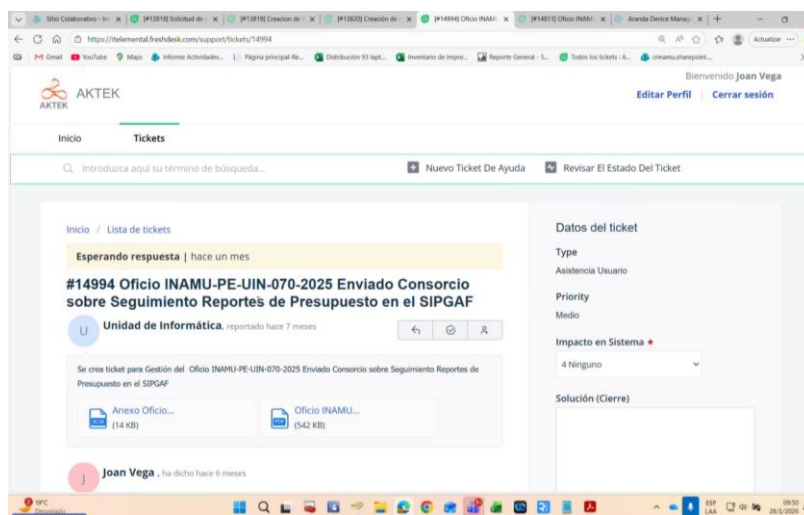
El objetivo de esta recomendación es la solución del tiquete No. 15172 el cual es de suma importancia porque se relaciona con la emisión de los estados financieros, los cuales se generan, pero no se apegan a los formatos que establece la Contabilidad Nacional, segundo, poder determinar si las nuevas peticiones de servicio clasificadas como mejora por parte del proveedor se aceptan como tal, y las que no son aceptadas como una mejora se solicite la inmediata atención y solución.

6 ANEXOS.

A continuación, se presentan los documentos de respaldo que completan información contenida en el presente informe. estos anexos contienen evidencia relacionada con los procedimientos realizados durante el proceso de auditoría.

6.1 ANEXO 01.

Figura 74. Tiquete 14994.



Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema para reporte de tiquetes del proveedor de servicios con ayuda del funcionario que lleva el control de incidentes.

6.2 ANEXO 02.

Figura 75. Tiquete 15881 (1)

Inicio / Lista de tickets

Tiquete cerrado | hace 2 meses Responder

#15881 SOLICITUD DE ANULACIÓN DE TRASLADO PRESUPUESTARIO

Mauricio Solano Martinez, reportado hace 3 meses
Cc: zbarboza@inamu.go.cr, gchaves@inamu.go.cr, mchaves@inamu.go.cr, jverg...

Buenos días,

El día de ayer se autorizó el siguiente traslado de recursos,

MODIFICACIÓN ENTRE CUENTAS

Descripción	Traslado	Origen	Destino	Modificación	Fecha
Traslado de recursos	Traslado de recursos	Traslado de recursos	Traslado de recursos	Traslado de recursos	Traslado de recursos

Impacto en Sistema: 2 Funcional

Solución (Cierre):

#OC

ACTUALIZAR

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema para reporte de tiquetes del proveedor de servicios con ayuda del funcionario que lleva el control de incidentes.

Figura 76. Tiquete 15881 (2)

Buenos días,

El día de ayer se autorizó el siguiente traslado de recursos,

MODIFICACIÓN ENTRE CUENTAS

Descripción	Traslado	Origen	Destino	Modificación	Fecha
Traslado de recursos	Traslado de recursos	Traslado de recursos	Traslado de recursos	Traslado de recursos	Traslado de recursos

Impacto en Sistema: 2 Funcional

Solución (Cierre):

#OC

ACTUALIZAR

Cuando se eligió la Unidad Ejecutora de destino, se escogió el código 0203010603. Sin embargo, los primeros dígitos: es decir, el 02, corresponde al Presupuesto del Periodo 2026, lo cual es incorrecto, pues se pretendía que fuera el presupuesto del año 2025. Intentamos anular el trámite, pero el sistema no lo permite. Por lo tanto, les solicitamos que por favor procedan a anular y borrar este registro.

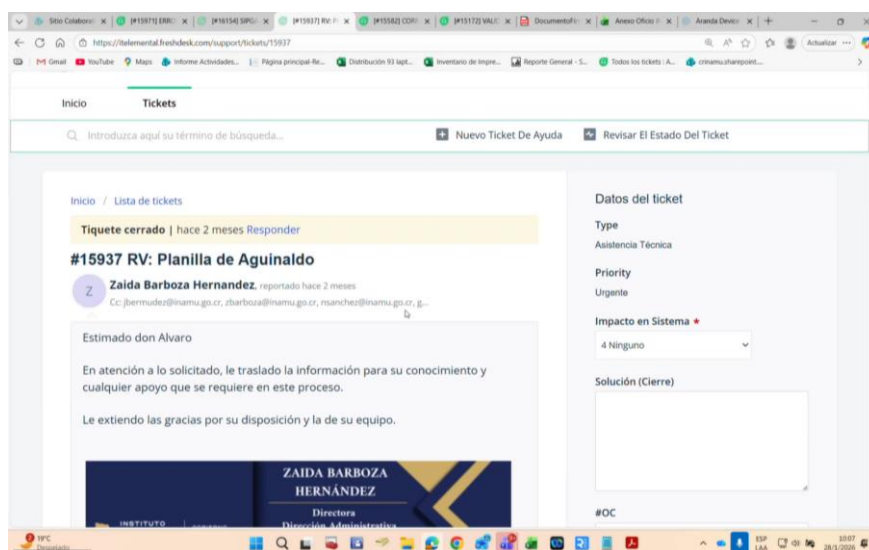
No omito manifestarles que nos llama la atención el factor de seguridad que muestra el sistema. No es posible que el sistema haya permitido aplicar este traslado, cuando el Presupuesto del Periodo 2026 aún no ha sido aprobado de forma definitiva. Es decir, aún no está en la fase de Ejecución.

Atte.

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema para reporte de tiquetes del proveedor de servicios con ayuda del funcionario que lleva el control de incidentes.

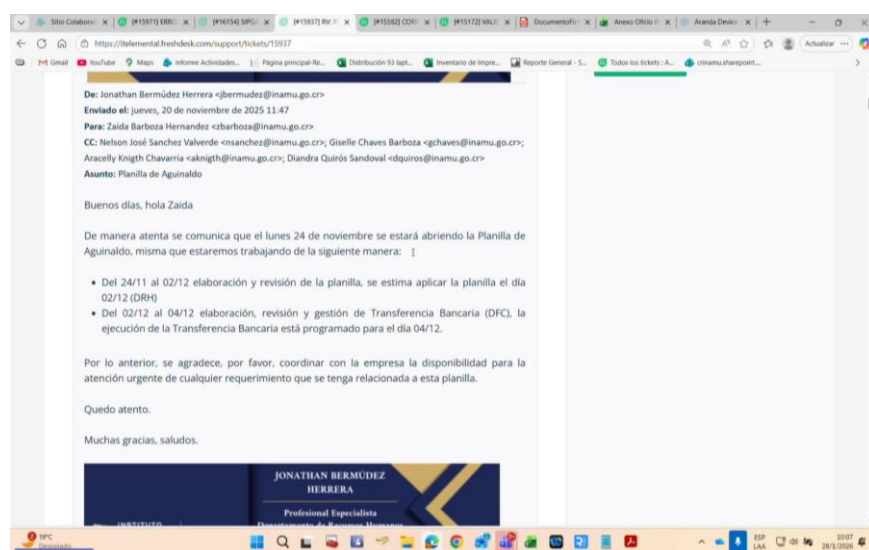
6.3 ANEXO 03.

Figura 77. Tiquete 15937 (1).



Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema para reporte de tiquetes del proveedor de servicios con ayuda del funcionario que lleva el control de incidentes.

Figura 78. Tiquete 15937 (2).



Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema para reporte de tiquetes del proveedor de servicios con ayuda del funcionario que lleva el control de incidentes.

Figura 79. Aprobación Planilla de Aguinaldo.

The screenshot displays the 'Períodos de Cálculo de Planillas' form within the INAMU system. The form is organized into two main columns of input fields. The left column includes fields for 'No. Compañía', 'Número de planilla', 'Fecha de último cálculo de planilla', 'Código Periodo Fiscal (*)', 'Fecha inicio del periodo de cálculo (*)', 'Número de control', 'Fecha de autorización', 'Fecha de liquidación', 'Incapacidades (*)', 'Tipo de cambio moneda local', 'Cód. Periodo', 'Estado según liquidación', 'Estado según cambios', 'Estado de la autorización de empujamiento', and 'Fecha aplicación'. The right column includes fields for 'Cód. Tipo de planilla', 'Estado del cálculo (*)', 'Año fiscal (*)', 'Monto general planilla en moneda local (*)', 'Fecha final del periodo de cálculo (*)', 'Usuario que autoriza', 'Usuario que aplica', 'Aguinaldo (*)', 'Tipo de cambio moneda obligación', 'Cód. del mes', 'Cálculo renta (*)', 'Estado según nombramiento', 'Cálculo inicial', and 'Usuario que aplica'. The bottom of the form features a 'Períodos de Cálculo de Planillas' section and a 'Guardar' button.

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema SIPGAF.

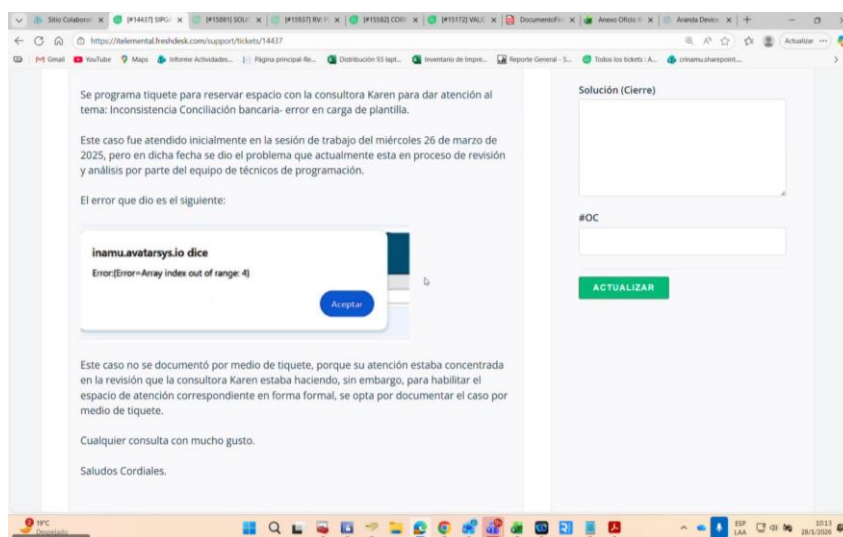
6.4 ANEXO 04.

Figura 80. Tiquete 14437 (1).

The screenshot shows a ticket interface for issue #14437. The ticket is titled '#14437 SIPGAF- Inconsistencia Conciliación bancaria- error en carga de plantilla' and is assigned to 'Klansy Flores Salguero'. The status is 'Esperando respuesta | hace 5 meses'. The ticket description includes a greeting 'Buen Dia', a statement about the ticket being created for a consultation with Karen, and a note that the case was initially handled in a session on March 26, 2025, but is now under review. A screenshot of an error message is included: 'inamu.avatarsys.io dice Error[Error=Array index out of range: 4]'. The right sidebar contains fields for 'Datos del ticket', 'Type', 'Asistencia Usuario', 'Priority', 'Medio', 'Impacto en Sistema', and 'Solución (Cierre)'. An 'ACTUALIZAR' button is located at the bottom right.

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema para reporte de tiquetes del proveedor de servicios con ayuda del funcionario que lleva el control de incidentes.

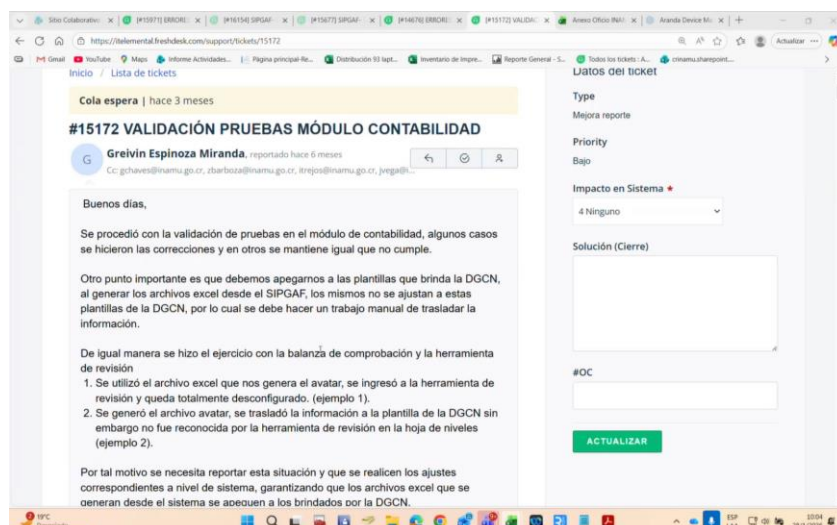
Figura 81. Tiquete 14437 (2).



Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema para reporte de tiquetes del proveedor de servicios con ayuda del funcionario que lleva el control de incidentes.

6.5 ANEXO 05.

Figura 82. Tiquete 15172.



Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema para reporte de tiquetes del proveedor de servicios con ayuda del funcionario que lleva el control de incidentes.

6.6 ANEXO 06.

Figura 83. Tiquete 14185.

Inicio / Lista de tickets

Esperando respuesta | hace 2 meses

#14185 Acompañamiento en relacion a Solicitudes y Liquidaciones de Tiempo Extraordinario

Unidad de Informática, reportado hace 11 meses
Cc: kavica@telemental.com, claudia.gonzalez@telemental.com, jbermudez@in...

Buenos días,

Con base en el formulario N°53532 presentado por el Sr.Jonathan Bermúdez se reporta lo siguiente:

"...Buenos días, Se solicita coordinar sesión de acompañamiento con una persona Técnica de la Empresa AKTEK que esté relacionada con las solicitudes y liquidación de Tiempo Extraordinario en el sistema SIGPAF, para retomar este tema considerando que no se ha brindado la capacitación correspondiente ni se ha probado la funcionalidad. Gracias..."

Cordialmente,

JOAN VEGA NAVARRO
Soporte Técnico
Unidad de Informática
informatica@inamu.go.cr
2527-8411
San José, Costa Rica

Datos del ticket

Type: Asistencia Técnica

Priority: Urgente

Impacto en Sistema: 4 Ninguno

Solución (Cierre):

#OC:

ACTUALIZAR

Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema para reporte de tiquetes del proveedor de servicios con ayuda del funcionario que lleva el control de incidentes.

6.7 ANEXO 07.

Figura 84. Tiquete 14543 (1).

Cola espera | hace 9 meses

#14543 Recargo de Funciones - SIGPAF

Unidad de Informática, reportado hace 9 meses
Cc: claudia.gonzalez@telemental.com, imoreira@telemental.com, jbermudez@inamu.go.cr, mianchez@inamu.go.cr

Les comunico que hace un momento envié un formulario de servicio técnico, pero no me ingresó el correo de confirmación, por ese motivo les reenvío por este medio la solicitud.

De manera atenta se solicita gestionar ante la empresa el ajuste correspondiente en el sistema SIGPAF para que se calcule y aplique de manera automática el pago de Recargo de Funciones, así como los registros contables y presupuestarios según corresponda. Esto en apego a los Requerimientos Funcionales:

2.3.1.2 Gestión de Planillas, inciso 11 "El sistema deberá permitir el cálculo de remuneraciones y deducciones: (...) Recargos".

2.3.2.4 Acciones de Personal, inciso 13 "El sistema deberá permitir la generación del cálculo por efecto de vacaciones, horas extra, recargo de funciones por unidad..."

Donde, por normativa interna en el Artículo 41 del Reglamento Autónomo de Servicios cuando una persona cubre un puesto del mismo nivel, su salario base se incrementa en un 10%.

Datos del ticket

Type: Asistencia Técnica

Priority: Medio

Impacto en Sistema: 4 Ninguno

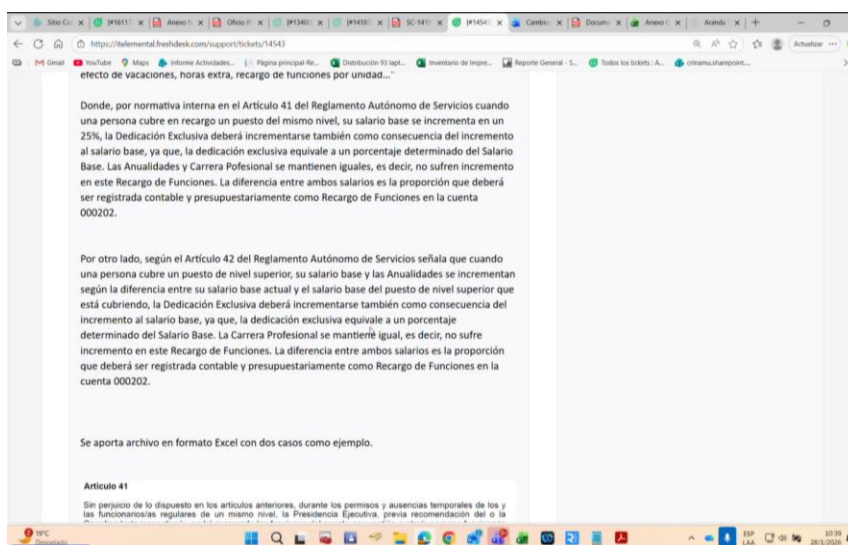
Solución (Cierre):

#OC:

ACTUALIZAR

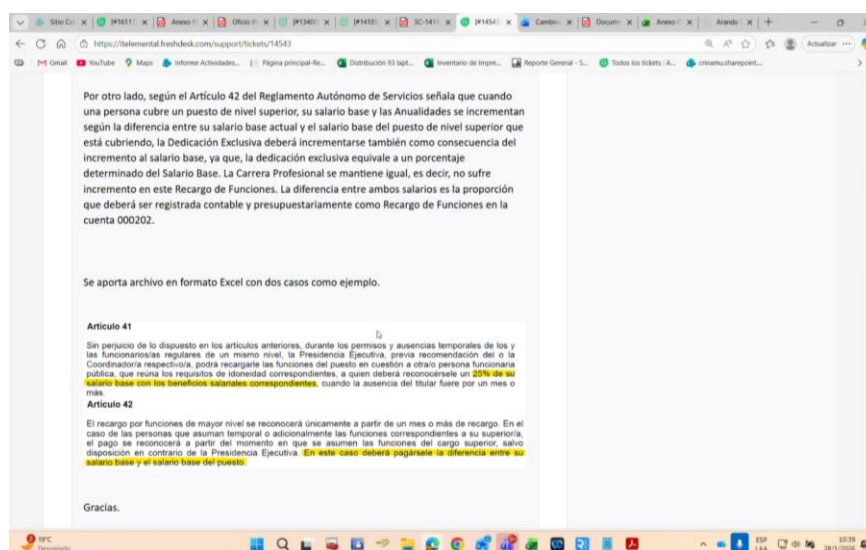
Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema para reporte de tiquetes del proveedor de servicios con ayuda del funcionario que lleva el control de incidentes.

Figura 85. Tiquete 14543 (2)



Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema para reporte de tiquetes del proveedor de servicios con ayuda del funcionario que lleva el control de incidentes.

Figura 86. Tiquete 14543 (3).



Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema para reporte de tiquetes del proveedor de servicios con ayuda del funcionario que lleva el control de incidentes.

6.8 ANEXO 08.

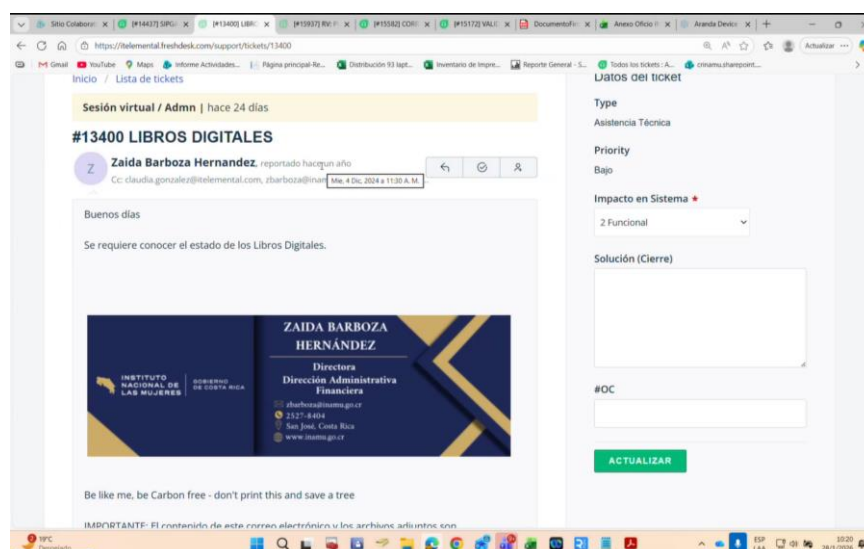
Figura 87. Tiquete 15111.



Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema para reporte de tiquetes del proveedor de servicios con ayuda del funcionario que lleva el control de incidentes.

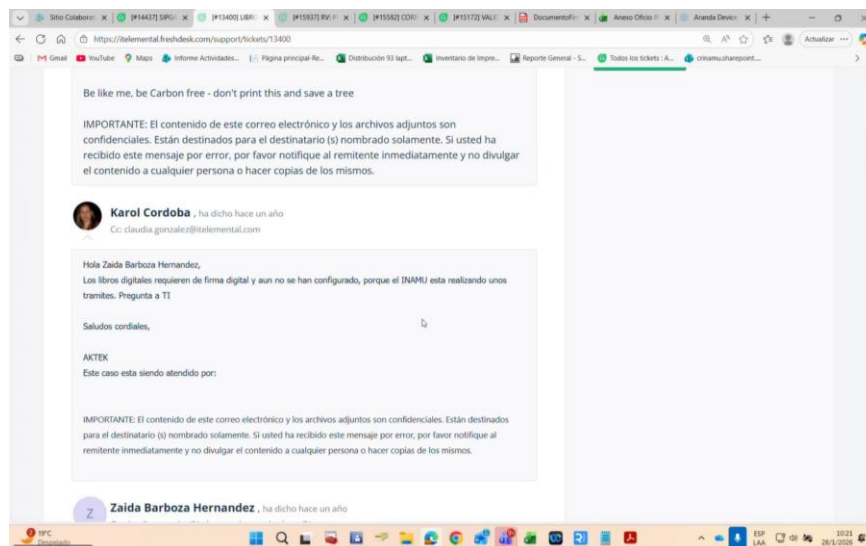
6.9 ANEXO 09.

Figura 88. Tiquete 13400.



Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema para reporte de tiquetes del proveedor de servicios con ayuda del funcionario que lleva el control de incidentes.

Figura 89. Tiquete 13400 (parte 1).



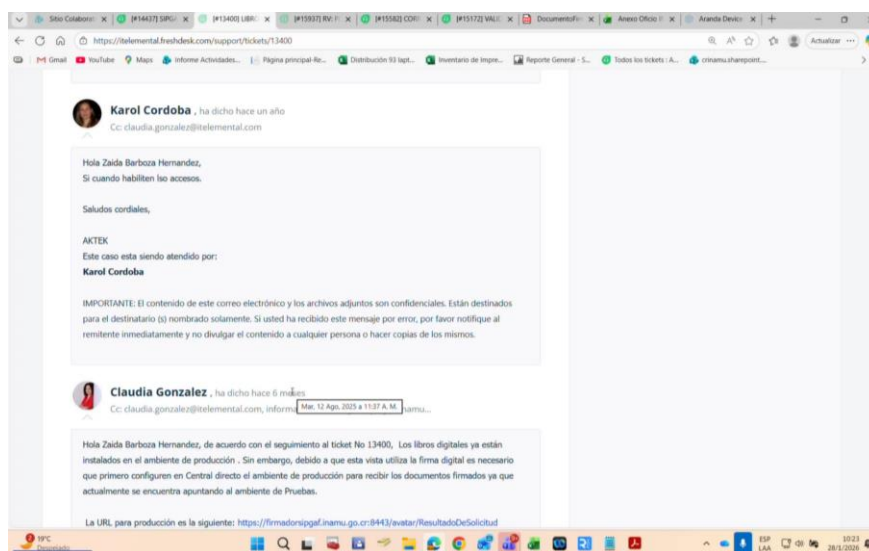
Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema para reporte de tiquetes del proveedor de servicios con ayuda del funcionario que lleva el control de incidentes.

Figura 90. Tiquete 13400 (parte 2).



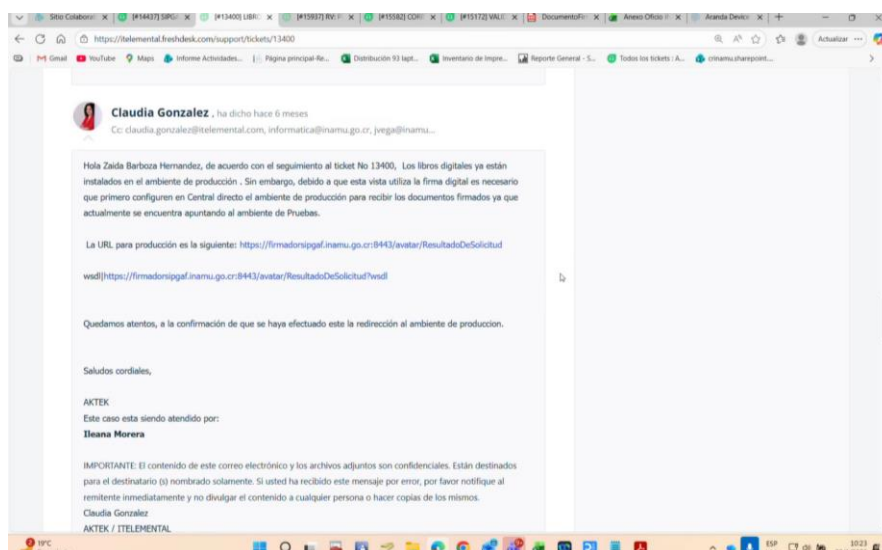
Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema para reporte de tiquetes del proveedor de servicios con ayuda del funcionario que lleva el control de incidentes.

Figura 91. Tiquete 13400 (parte 3).



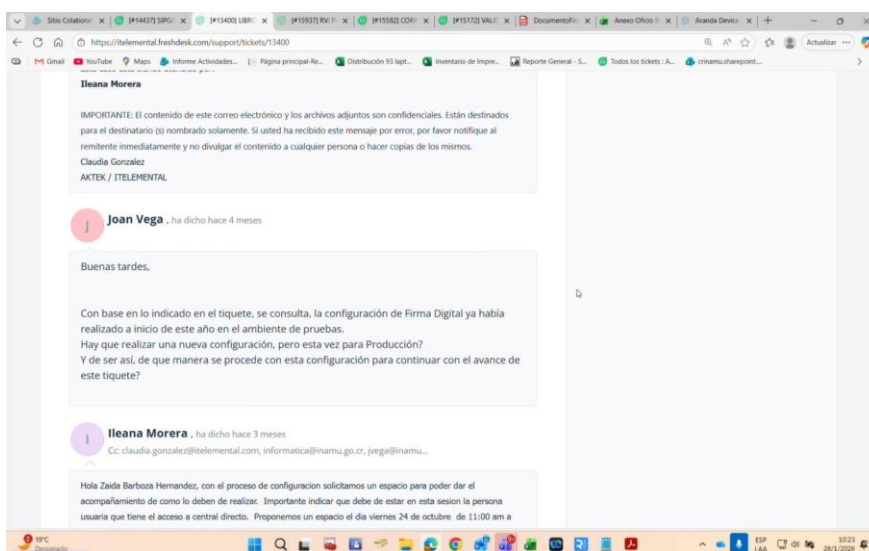
Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema para reporte de tiquetes del proveedor de servicios con ayuda del funcionario que lleva el control de incidentes.

Figura 92. Tiquete 13400 (parte 4).



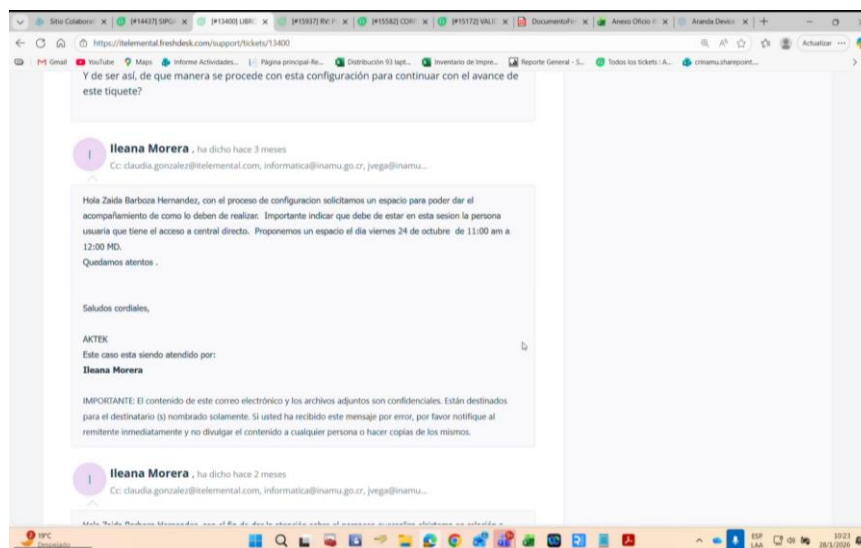
Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema para reporte de tiquetes del proveedor de servicios con ayuda del funcionario que lleva el control de incidentes.

Figura 93. Tiquete 13400 (parte 5).



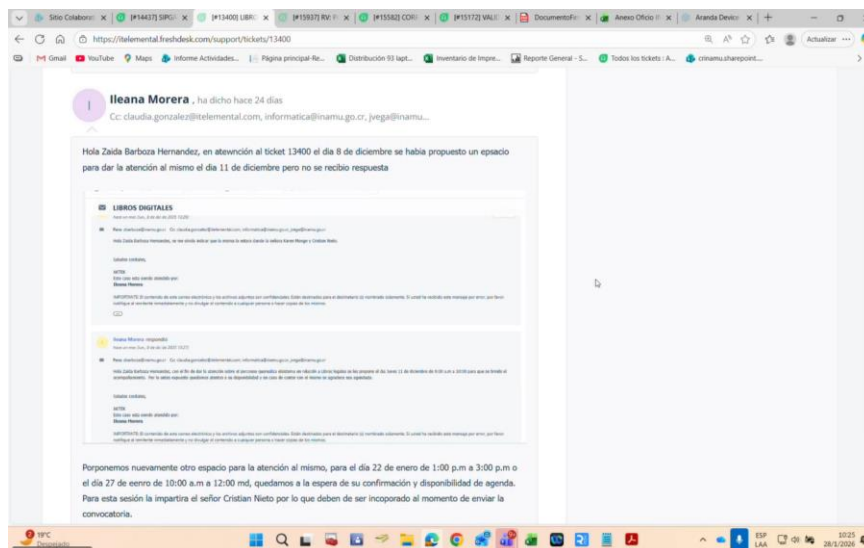
Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema para reporte de tiquetes del proveedor de servicios con ayuda del funcionario que lleva el control de incidentes.

Figura 94. Tiquete 13400 (parte 6).



Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema para reporte de tiquetes del proveedor de servicios con ayuda del funcionario que lleva el control de incidentes.

Figura 95 Tiquete 13400 (parte 7).



Fuente: Imagen tomada por la Auditoría Interna del Sistema para reporte de tiquetes del proveedor de servicios con ayuda del funcionario que lleva el control de incidentes.

7 ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES RECIBIDAS DE LA ADMINISTRACIÓN.

Número Informe Borrador:	INAMU-JD-AI-073-2026				
Dependencia que emite observaciones:	Presidenta ejecutiva, Presidencia Ejecutiva				
Referencia documental:	N/A				
Detalle en el Informe Borrador:	El comentario hace referencia a la Recomendación 1. <u>Se recomienda que en un plazo no mayor a (30) días en conjunto con la Unidad de Asesoría Legal se realice y documente un análisis de los hallazgos indicados en relación a la ausencia y/o incumplimientos de funcionalidades establecidos tanto en los términos de referencia para la adquisición del sistema SIPGAF, y en la “Carta de Compromiso” formalizada en la recepción definitiva del proceso licitatorio 2022LN-000002-0015800001, esto con el objetivo de establecer las responsabilidades, cobro de multas o aplicaciones de sanciones, de acuerdo a las normas legales vinculantes.</u>				
Comentario de la Administración:	La presidenta ejecutiva, solicita ampliar el plazo de la recomendación a 45 días.				
¿Se acoge la observación?	SI	☒	NO	☐	N/A
Argumentos de la Auditoría Interna:	La auditoria acepta la solicitud de ampliación de plazo indicada por la presidenta ejecutiva, incorpora los comentarios recibidos en la sección 7 , correspondiente al Análisis de Observaciones Recibidas por la Administración , y modifica la recomendación número 1 del informe.				

Número Informe Borrador:	INAMU-JD-AI-073-2026				
Dependencia que emite observaciones:	Presidenta ejecutiva, Presidencia Ejecutiva				
Referencia documental:	N/A				
Detalle en el Informe Borrador:	El comentario hace referencia a la Recomendación 2. <u>Se recomienda que en un plazo no mayor a (10) días en conjunto con la jefatura de la Unidad de Informática se establezca una hoja de ruta crítica para la</u>				

	<u>atención y solución definitiva de los incidentes reportados en el apartado 3.1.2 HALLAZGO 2, con relación a la gestión de problemas durante la implementación del SIPGAF, para que cada responsable de manera específica pueda atender de forma definitiva las tareas pendientes para su cierre, sea el proveedor de servicios o la persona usuaria, de esa manera se puedan validar y cerrar a la brevedad, finalmente, presentar a la Auditoría Interna de manera formal las acciones realizadas y los plazos establecidos para cada caso.</u>				
Comentario de la Administración:	La presidenta ejecutiva, solicita ampliar el plazo de la recomendación a 20 días y también solicita que en la recomendación se agregue a la directora administrativa financiera dentro de los responsables para atender a la recomendación.				
¿Se acoge la observación?	SI	☒	NO	☐	N/A
Argumentos de la Auditoría Interna:	La auditoria acepta la solicitud indicada por la presidenta ejecutiva de ampliación de plazo e inclusión de responsable adicional, e incorpora los comentarios recibidos en la sección 7 , correspondiente al Análisis de Observaciones Recibidas por la Administración , y modifica la recomendación número 2 del informe.				

Número Informe Borrador:	INAMU-JD-AI-073-2026				
Dependencia que emite observaciones:	Presidenta ejecutiva, Presidencia Ejecutiva				
Referencia documental:	N/A				
Detalle en el Informe Borrador:	El comentario hace referencia a la Recomendación 3. <u>Se recomienda que en un plazo no mayor a (10) días se solicite formalmente a la jefatura de la Unidad de Informática elaborar la hoja de ruta que permita ejecutar y validar todas y cada una de las pruebas de funcionalidad señaladas en el apartado 3.1.3 HALLAZGO 3 que no se han ejecutado, que permitan asegurar razonablemente su buen funcionamiento y validar la entrega del producto de acuerdo con las condiciones pactadas originalmente, finalmente remitir a la Presidencia Ejecutiva y la Auditoría Interna las acciones y plan realizado.</u>				
Comentario de la Administración:	La presidenta ejecutiva, solicita que se amplie el plazo de la recomendación a 20 días.				
¿Se acoge la observación?	SI	☒	NO	☐	N/A
Argumentos de la Auditoría Interna:	La auditoria acepta la solicitud de ampliación de plazo indicada por la presidenta ejecutiva, incorpora los comentarios recibidos en la sección 7 , correspondiente al				

	Análisis de Observaciones Recibidas por la Administración , y modifica la recomendación número 3 del informe.				
Número Informe Borrador:	INAMU-JD-AI-073-2026				
Dependencia que emite observaciones:	Presidenta ejecutiva, Presidencia Ejecutiva				
Referencia documental:	N/A				
Detalle en el Informe Borrador:	El comentario hace referencia a la Recomendación 6. <u>Se recomienda que en un plazo no mayor a (10) días se gestionen las acciones correspondientes para que los riesgos de la Unidad de Informática cargados al Sistema cuenten con la información completa como controles y evidencias de cumplimiento de planes de acción, permitiendo garantizar que la gestión de este proceso se encuentre al día y que refleje a nivel de las valoraciones del riesgo la información correcta. Finalmente informar formalmente a la Presidencia Ejecutiva y la Unidad de Auditoría Interna sobre la finalización y actualización de los datos.</u>				
Comentario de la Administración:	La directora administrativa financiera Ninotchka B. consulta si los riesgos y planes de acción mencionados en el hallazgo y objeto de la recomendación son del año 2025. Se le responde afirmativamente. A lo cual la directora administrativa financiera indica que esto ya salió en un informe preparado por el área de riesgos se presentó en la Comisión CECI-SEVRI y remitido a la junta directiva, por lo que considera que no deben ejecutar la acción de la recomendación. La jefatura de la unidad de informática indica que ella iba a opinar lo mismo y que piensa igual que la Sra. Ninotchka. El auditor interno Randall U, responde positivamente, e indica que por un tema de temporalidad adecuaremos la redacción de la recomendación, ya que, efectivamente son riesgos del 2025, pero se identificaron que no fueron gestionados en su momento, y que por un tema de oportunidad, ya que estamos en el año 2026 y en línea con lo expuesto por la directora administrativa financiera se enfocará la recomendación en la línea de ejecutar revisiones periódicas de los riesgos para evitar que estas situaciones se presenten nuevamente.				
¿Se acoge la observación?	SI	☒	NO	☐	N/A

Argumentos de la Auditoría Interna:	La auditoria atiende a lo indicado por la directora administrativa financiera y jefatura de la unidad de informática, incorpora los comentarios recibidos en la sección 7 , correspondiente al Análisis de Observaciones Recibidas por la Administracion , y modifica la recomendación número 6 del informe.
--	--

Número Informe Borrador:	INAMU-JD-AI-073-2026					
Dependencia que emite observaciones:	Presidenta ejecutiva, Presidencia Ejecutiva					
Referencia documental:	N/A					
Detalle en el Informe Borrador:	El comentario hace referencia a la Recomendación 7. <u>Se recomienda que en un plazo no mayor a (15) días y en línea con los resultados de la encuesta de satisfacción del Sistema SIPGAF, solicitar a las Directoras del Proyecto SIPGAF hacer un análisis de todos los resultados del cuestionario incluyendo las sugerencias de mejora incluidas por las personas usuarias en la última pregunta, de la cual, se adjuntan el detalle de todas las respuestas mediante un vínculo en este mismo documento ubicado en el apartado 3.3 RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, para que se elabore un plan de acción que permita considerar la opinión de las personas colaboradoras, atender las necesidades planteadas y aspectos señalados en el instrumento aplicado con el fin de implementarlas en la herramienta.</u>					
Comentario de la Administración:	La presidenta ejecutiva, solicita que se amplie el plazo de la recomendación a 30 días.					
¿Se acoge la observación?	SI	☒	NO	☐	N/A	☐
Argumentos de la Auditoría Interna:	La auditoria acepta la solicitud de ampliación de plazo indicada por la presidenta ejecutiva, incorpora los comentarios recibidos en la sección 7 , correspondiente al Análisis de Observaciones Recibidas por la Administracion , y modifica la recomendación número 7 del informe.					

Número Informe Borrador:	INAMU-JD-AI-073-2026					
Dependencia que emite observaciones:	Presidenta ejecutiva, Presidencia Ejecutiva					
Referencia documental:	N/A					
Detalle en el Informe Borrador:	El comentario hace referencia a la Recomendación 8.					

	<u>Se recomienda que en un plazo no mayor a (10) días hábiles se giren las instrucciones para atender a las recomendaciones de periodos anteriores indicadas en el apartado 3.4 INFORMES ANTERIORES, las cuales tienen relación directa con el Sistema SIPSGAF y se encuentran pendientes con plazo vencido, y que constituyen elementos importantes para la mejora de la herramienta, así como lo establece la Ley de Control Interno No. 8292 en torno a la atención a las recomendaciones por parte del jerarca y los titulares subordinados, finalmente, remitir a la Auditoría Interna la respectiva</u>				
Comentario de la Administración:	La presidenta ejecutiva, solicita que se amplie el plazo de la recomendación a 30 días.				
¿Se acoge la observación?	SI	☒	NO	☐	N/A ☐
Argumentos de la Auditoría Interna:	La auditoria acepta la solicitud de ampliación de plazo indicada por la presidenta ejecutiva, incorpora los comentarios recibidos en la sección 7 , correspondiente al Análisis de Observaciones Recibidas por la Administracion , y modifica la recomendación número 8 del informe.				

Cc. Sra. Ninotchka Benavides Badilla, directora a.i, Dirección Administrativa Financiera.
Sra. Ana Victoria Naranjo Porras, coordinadora a i. Proceso de Planificación Institucional.
Sra. Ingrid Trejos Marín, jefatura. Unidad de Informática.
Sra. Kattia Brenes Herrera, jefatura despacho, Presidencia Ejecutiva.
Sr. Vladimir Cubillo Marengo, jefatura a.i. Unidad de Asesoría Legal.
Archivo.