



COSTA RICA  
GOBIERNO DEL BICENTENARIO  
2018 - 2022



175  
el bien!

## **INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AI-JPS-N° 03-2020**

### **ÁREA SISTEMAS**

#### **TEMA:**

**ESTUDIO SOBRE LA ADQUISICIÓN Y USO DE LICENCIAS DE SOFTWARE  
UTILIZADAS POR LA INSTITUCIÓN**

#### **PREPARADO POR:**

**VIVIANA RIVERA BARRANTES  
PROFESIONAL III**

**KEVIN RAMOS MARIN  
PROFESIONAL II**

**FECHA  
29 DE JUNIO DE 2020**

#### **DIRIGIDO A:**

**DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

## INDICE DEL INFORME

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Antecedentes .....	1
1.2. Objetivo General .....	1
1.3. Objetivos Específicos .....	1
1.4. Alcance .....	1
1.5. Metodología Empleada .....	2
1.6. Normativa sobre deberes en el trámite de informe de Auditoría .....	2
<b>2. RESULTADOS DEL ESTUDIO.....</b>	<b>2</b>
2.1. Procesos de Compra promovidos por la Institución. ....	2
2.2. Procedimiento para el Control de Licencias del Departamento de Tecnologías de la Información. ....	3
2.3. Recomendaciones giradas por entes externos. ....	5
2.4. Mesas de Servicio relacionadas a licencias. ....	13
2.5. Resguardo de Licencias.....	15
2.6. Proceso previo a la compra de licencias .....	16
<b>3. CONCLUSIONES.....</b>	<b>18</b>
<b>4. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>19</b>
<b>5. OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN ACTIVA.....</b>	<b>20</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

### Informe de Auditoría AI JPS N° 03-2020 “Estudio sobre la adquisición y uso de licencias de software utilizadas por la Institución”

De conformidad con lo establecido en el Plan Anual de Trabajo establecido en el año 2020, el Área de Sistemas de la Auditoría Interna de la Junta de Protección Social, elaboró el informe AI-JPS N° 03-2020, titulado “*Estudio sobre la adquisición y uso de licencias de software*”, el cual tiene por Objetivo General:

*“Determinar los controles establecidos para la adquisición, renovación y distribución de las licencias de software.*”

El alcance del estudio abarcó la revisión de los procesos de compra de licencias y su forma de distribución a los usuarios finales, abarcando los periodos 2018-2019 y que fueron adquiridas por el Departamento de Tecnologías de la Información.

Después de efectuar la revisión correspondiente, se obtuvieron los siguientes resultados:

1. Durante los años 2018 y 2019 se promovieron contrataciones para la adquisición de licencias.
2. El Departamento de Tecnologías de la Información, cuenta con un procedimiento relacionado con el licenciamiento.
3. Se designó al señor Álvaro Collado Jiménez, funcionario del Departamento de Tecnologías de la Información, como encargado de las licencias que se adquieren en la Institución.
4. Existen recomendaciones que fueron giradas por parte del Despacho de Auditores Externos, que se encuentran pendientes de cumplir.

Se puede concluir que, a pesar de que el Departamento de Tecnologías de la Información cuenta con un procedimiento relacionado con el resguardo de licenciamiento, no posee un documento de control donde se observe en detalle, las licencias que son adquiridas por parte de la Institución.

Por lo anterior, se propone a la Administración Activa las siguientes recomendaciones:

## Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 03-2020

---

- 1.1 Realizar una verificación, con la finalidad de determinar si los procedimientos con los que cuenta dicha unidad administrativa se encuentran debidamente actualizados y si cumplen todas las nuevas tendencias.
- 1.2 Velar que el encargado cuente con el Manual de Procedimientos de licenciamiento, y que este sea aplicado correctamente.
- 1.3 Realizar las gestiones que correspondan para cumplir con las recomendaciones que fueron giradas por parte del Despacho de Auditores Externos

## 1. INTRODUCCIÓN.

### 1.1. Antecedentes

Esta Auditoría Interna, en cumplimiento con el Plan Anual de Trabajo establecido para el año 2020, realizó un estudio relacionado con las licencias informáticas que son adquiridas por parte de la Junta de Protección Social, las cuales son obtenidas por parte del Departamento de Tecnologías de la Información, unidad que tiene por función definir las necesidades de programas y de equipo que requiere la Institución y sobre las cuales estarán concebidos sus Sistemas de Información<sup>1</sup>.

### 1.2. Objetivo General

Determinar los controles establecidos para la adquisición, renovación distribución de las licencias de software.

### 1.3. Objetivos Específicos

Para el presente estudio se establecieron los siguientes objetivos específicos:

- 1.3.1. Analizar los estudios que realiza el Departamento de Tecnologías de la Información para la adquisición o renovación de licencias.
- 1.3.2. Verificar los controles implementados por el Departamento de Tecnologías de la Información para llevar el control de las licencias instaladas en cada uno de los equipos de los usuarios finales.
- 1.3.3. Determinar si las licencias fueron instaladas en los equipos para los cuales fueron adquiridos.

### 1.4. Alcance

El alcance establecido comprende los procesos de compra de licencias y su forma de distribución a los usuarios finales de los periodos 2018 – 2019, adquiridas por el Departamento de Tecnologías de la Información (licencias de Windows, Ofimática, Antivirus). Se extendió el análisis de las compras al periodo 2017, en vista que hay licencias que se pueden adquirir en años anteriores y ser instaladas en el periodo de análisis.

<sup>1</sup> Artículo 17 del Reglamento Orgánico de la Junta de Protección Social.

## 1.5. Metodología Empleada

- 1.5.1. Revisión de compras llevadas a cabo en la página del Sistema de Compras Públicas SICOP, para determinar procesos de compra promovidos por la Institución, para la adquisición de licencias informáticas.
- 1.5.2. Consultas formales a los Departamentos de Tecnologías de la Información y al Departamento Contable – Presupuestario con la finalidad de conocer las licencias adquiridas por la Institución.
- 1.5.3. Aplicación de entrevistas a funcionarios de la Administración Activa y que su labor se encuentra relacionada con la adquisición de licencias.
- 1.5.4. Verificación de resultados de Auditorías, realizadas por entes externos y que tienen relación con la adquisición de licencias informáticas.
- 1.5.5. Observación de los resultados de la Autoevaluación del Control Interno, para visualizar debilidades relacionadas al Departamento de Tecnologías de la Información.
- 1.5.6. Las actividades fueron realizadas de acuerdo con la normativa aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna<sup>2</sup>.

## 1.6. Normativa sobre deberes en el trámite de informe de Auditoría

Sobre los deberes para el tratamiento de los informes de Auditoría, la Administración Activa debe tener presente lo establecido en los artículos N° 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno N° 8292.

## 2. RESULTADOS DEL ESTUDIO

### 2.1. Procesos de Compra promovidos por la Institución.

Esta Auditoría Interna procedió a realizar una consulta en la página del Sistema de Compras Públicas SICOP, con la finalidad de determinar los procesos de compra que fueron promovidos por parte de la Institución; el periodo seleccionado de consulta fueron los años 2017, 2018 y 2019.

<sup>2</sup> Norma 205.7 del Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y Norma 1.3.3. de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

Se muestran las licencias informáticas que fueron adquiridas por parte de la Institución:

Licencia	Cantidad
Licencia de software corporate perpetua teamviewer	3
Compra de licencia de software Logica Tropical	2
Licencia Adobe creative cloud	5
Licencia de software antivirus Kaspersky	500
Certificado Digital SSL, tipo wildcard para aplicaciones web	1
Licencia de Software ad audit plus, edición profesional	1
Licencia de ad manager plus profesional	1
Licencia CA software chance manager por equipo	1
Licencia de software de DBartisan	1
Licencia de Software citrix netscaler	1
Licencia para consulta de información jurídica	12

No se visualizaron en este periodo la adquisición de licencias de Windows y Office las cuales son de uso común en todas unidades.

## 2.2. Procedimiento para el Control de Licencias del Departamento de Tecnologías de la Información.

Se consultó al Departamento de Tecnologías de la Información por el procedimiento que tiene implantado dicho Departamento para el control de licencias, solicitud que fue atendida mediante oficio JPS-GG-TI-0039-2020<sup>3</sup>. Se muestra un resumen del procedimiento que debería cumplir TI en cuanto al control de licencias:

- 2.2.1. Identificar las licencias que posee la JPS para la instalación de software ofimática o de sistemas en los equipos de los funcionarios de la Junta de Protección Social.
- 2.2.2. Realizar el inventario de licencias por volumen. Se deben completar cada campo de la tabla en la hoja de Control de Lotes del documento Control de Licencias Software Usuario, cada lote será definido con el serial de uso, más el año de compra, en este se debe registrar el número de instalaciones permitidas para cada lote, así como el número de instalaciones realizadas.

<sup>3</sup> Del 10 de marzo de 2020.

## Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 03-2020

2.2.3. Realizar el inventario de licencias únicas se mantendrá en la hoja de Licencias únicas del documento Control de Licencias Software Usuario Final, en este formato de licenciamiento del serial de uso se convierte en un identificador único dentro del inventario, en este debe incluir el piso donde se encuentra el equipo, la IP, el serial y la placa del equipo donde se instalan las licencias.

El señor Álvaro Collado Jiménez, funcionario del Departamento de Tecnologías de la Información, remitió por medio de correo electrónico<sup>4</sup>, el listado de Excel donde se lleva el control de licencias de la Junta de Protección Social y en el mismo se pueden visualizar los siguientes campos: código, nombre de activo, placa, marca, modelo, serie, fecha de adquisición, costo de adquisición, depreciación, valor en libros y estado del activo. Al realizar la comparación con lo establecido en el procedimiento correspondiente, el Departamento de Tecnologías de la Información eventualmente, no registra número de instalaciones permitidas, así como el número de instalaciones realizadas, para aquellas licencias que son adquiridas en lote. Adicionalmente, no visualiza que se lleve un registro individual de las licencias únicas de la Institución.

En cuanto a las regulaciones de TI, las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), del 21-07-2007, menciona:

*“1.2 Gestión de la calidad. La organización debe generar los productos y servicios de TI de conformidad con los requerimientos de sus usuarios con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo”*  
[...]

*4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica. La organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas. Para ello debe:*  
[...]

*d. Controlar la composición y cambios de la plataforma y mantener un registro actualizado de sus componentes (hardware y software), custodiar adecuadamente las licencias de software y realizar verificaciones físicas periódicas.”*

<sup>4</sup> El día 22 de junio de 2020.



## Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 03-2020

El inventario de los equipos de cómputo remitido por el señor Collado está incompleto, por lo que no cumple con aspectos básicos de calidad de la información según las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, por ende, no se observó la existencia de un documento que lleve el control de los registros actualizados, lo cual permita controlar y conocer, cómo se encuentran distribuida.

Es importante indicar que en entrevista realizada al señor Collado Jiménez el día 16 de junio de 2020, por medio de la Plataforma Virtual de Microsoft Teams, indicó que no cuenta con un manual de procedimiento para el control de licencias.

### 2.3. Recomendaciones giradas por entes externos.

Mediante el oficio JPS-GG-GAF-504-2018 del 09 de mayo de 2018, la Gerencia Administrativa – Financiera, pone a conocimiento de la Gerencia General, la carta de Gerencia General CG-1-2017 suscrita por el señor Esteban Murillo Delgado, del Consorcio EMD, Contadores Públicos Autorizados, donde se indicó lo siguiente:

#### *“...4.8. Activos Intangibles*

*Los activos intangibles adquiridos en forma separada son registrados inicialmente al costo. Con posterioridad a su reconocimiento inicial, son contabilizados a su costo menos la amortización acumulada y el importe acumulado de cualquier pérdida por deterioro, en caso de existir. Las vidas útiles de estos activos son definidas como finitas o podrían ser indefinidas.*

*Los activos intangibles con vida útil finita son amortizados bajo el método de línea recta, aquellos cuyas vidas útiles indefinidas no son amortizados y sobre una base anual, la entidad efectúa una evaluación para identificar disminuciones en el valor realizable o cuando hechos o circunstancias indican que los valores registrados podrían no ser recuperables. Si dicha indicación existiese y el valor en libros excede el importe recuperable, la entidad valúa los activos o las unidades generadoras de efectivo a su importe recuperable.*

*Los costos asociados con el mantenimiento de programas informáticos se reconocen como gasto a medida que se incurre en estos. Los gastos de desarrollo directamente atribuibles al diseño y realización de pruebas de programas informáticos que sean*

## Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 03-2020

*identificables y susceptibles de ser controlados se reconocen como activos intangibles cuando se cumplen las siguientes condiciones:*

- *Técnicamente, es posible completar la producción del activo intangible, de forma que pueda estar disponible para su utilización;*
- *Se tiene la intención de completar el activo intangible para su uso;*
- *Existe disponibilidad de los adecuados recursos técnicos, financieros o de otro tipo, para completar el desarrollo y para utilizar el activo intangible; y*
- *El desembolso atribuible al activo intangible durante su desarrollo puede valorarse de forma fiable.*

*Las partidas que no cumplan estos criterios se reconocerán como un gasto en el momento en el que se incurran. Los desembolsos sobre un activo intangible reconocidos inicialmente como gasto del ejercicio no se reconocerán posteriormente como activos intangibles.*

*Según criterio técnico del Departamento de Tecnologías de Información en nota TI-1482-2015, el software desarrollado interna y externamente tiene una vida útil de tres (3) años y la renovación de licencias un (1) año.*

*Cabe agregar que, según lo señalado en las notas indicadas, el desarrollo del nuevo software tanto contratados como elaborados internamente, se realizarán acatando las políticas para el cumplimiento de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).*

Por otra parte, mediante oficio CF-1-2018 del 20 de septiembre del 2018, el señor Ricardo Montenegro Guillén, del Despacho Carvajal & Asociados, presentó a la Junta de Protección Social, el resultado de la Auditoría realizada indicando lo siguiente en cuanto a licenciamiento:

*“...g. **Activos intangibles***

- *Comparamos los saldos de cuenta del año en curso con los saldos de cuenta del año anterior para la cuenta de activos intangibles.*
- *Solicitamos y cotejamos las cuentas que componen la partid de activos intangibles contra los respectivos registros auxiliares.*

**Resultado de la revisión:**

*Según los resultados, se encontraron aspectos de importancia que deben ser mencionados. Sin embargo, se considera que la cuenta mantiene un nivel de riesgo bajo.*

**HALLAZGO 10: DEBILIDADES DETECTADAS EN EL REGISTRO AUXILIAR DE ACTIVOS INTANGIBLES.**

**CONDICIÓN:**

*Solicitamos el registro auxiliar del activo intangible y llevamos a cabo una valoración del registro auxiliar y se determinó que existen 341 líneas, sin embargo, únicamente 27 están aún vigentes, o sea, las 314 líneas adicionales ya han sido amortizadas en su totalidad por lo cual debe ser depuradas del registro auxiliar.*

(...)

*Por otro lado, el auxiliar está incompleto dado que contienen diferentes datos sin completar como lo son marca, modelo y serie, además de ser características no propias de ese tipo de activos, consecuentemente, no presentan asignación, y se encuentran agrupadas en el detalle, siendo que deben estar separadas y contar con asignación.*

(...)

**CRITERIO:**

*De acuerdo con las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) menciona en el apartado: 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas.*

*La exactitud de los registros sobre activos y pasivos de la institución debe ser comprobada periódicamente mediante las conciliaciones, comprobaciones y otras verificaciones que se definan, incluyendo el cotejo contra documentos fuentes y el recuento físico de activos tales como el mobiliario y equipo, los vehículos, los suministros en bodega u otros, para determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas procedentes.*

*En el apartado: 5.6.1. Confiabilidad*

*La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.*

*En el apartado: 5.6.3 Utilidad*

*La información debe poseer características que la hagan útil para que los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.*

**RECOMENDACIÓN:**

*Se recomienda depurar el registro auxiliar de activos intangibles, con el fin de eliminar del auxiliar los activos que cuenta con un valor en libros igual a  $\neq 0$ . Además, es necesario hacer las correcciones necesarias a la base de datos, de tal manera que los rubros de marca, modelo y serie cuenten con la información correcta y oportuna...”*

Adicionalmente en el apartado de anexos, donde se realiza un seguimiento de hallazgos de periodos anteriores, se indicó:

**“...Hallazgo:**

*Debilidades en propiedad planta y equipo.*

*Se desarrolló valoración del Auxiliar de Activos Intangibles, en el cual se determinó que cuenta con 333 líneas, sin embargo, únicamente 39 están aún vigentes, o sea, las 294 líneas adicionales ya han sido amortizadas en su totalidad por lo cual debe ser depuradas del auxiliar. Por otro lado, el auxiliar está incompleto dado que contienen diferentes datos sin completar como lo son marca, modelo y serie, además de ser características no propias de ese tipo de activos, consecuentemente, no presentan asignación, y se encuentran agrupadas en el detalle, siendo que deben estar separadas y contar con asignación. Adicionalmente, hay dos líneas que presentan más periodos depreciados que los realmente pueden y aun así mantiene saldo.*

**Comentarios:**

*Solicitamos el registro auxiliar de activos intangibles, con el fin de llevar a cabo una valoración del auxiliar y determinamos que se cuenta con 341 líneas, sin embargo, únicamente 27 están aún vigentes, o sea, las 314 líneas adicionales ya han sido amortizadas en su totalidad por lo cual debe ser depuradas del auxiliar. Por otro lado, el auxiliar está incompleto dado que contienen diferentes datos sin completar como lo son marca, modelo y serie, además de ser características no propias de ese tipo de archivos, consecuentemente, no presentan asignación, y se encuentran agrupadas en el detalle, siendo que deben estar separadas y contar con asignación.*

**Estado:**

*La observación aún se mantiene sin corregir. Según se menciona en el Hallazgo 10, de este documento...*

Por último, en el oficio, de fecha 15 de marzo de 2019, el señor Ricardo Montenegro Guillén del Despacho Carvajal & Colegiados, presenta los resultados de la Auditoría Externa del periodo 2018, relacionados a aspectos referentes al sistema de Control Interno y Procedimientos de Tecnología de Información:

*“...HALLAZGO 06: OPORTUNIDADES DE MEJORA EN LA GESTION DE LOS INVENTARIOS DE LICENCIAS DE SOFTWARE EN LA JPS. RIESGO MEDIO.*

**CONDICION:**

*Producto de la revisión efectuada en la JPS relacionada a la gestión de software licenciado, se determinó que actualmente el Departamento cuenta un inventario general de software adquirido por la JPS y un inventario que detalla el software por equipo, no obstante, al realizar la conciliación entre ambos inventarios se encontraron diferencias, un ejemplo de estas se observan en la siguiente tabla:*

<i>Inventario de software licenciado</i>	<i>General</i>	<i>Detallado</i>
<i>Licencia SYBASE Adaptative</i>	<i>1</i>	<i>-</i>
<i>Licencia Small Business</i>	<i>1</i>	<i>-</i>
<i>Licencias office 365</i>	<i>350</i>	<i>-</i>

Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 03-2020

<i>Inventario de software licenciado</i>	<i>General</i>	<i>Detallado</i>
<i>Licencias antivirus</i>	350	<i>Se desconoce a cuál antivirus se refiere</i>

*Al no gestionarse correctamente las licencias adquiridas en la JPS, se dificulta el seguimiento de dichos activos, no se puede asegurar que las licencias compradas coincidan con las instaladas. Se desconoce el proveedor, fecha de caducidad o de ser renovadas. Esto afecta los análisis de las licencias que se deben adquirir y del uso efectivo de los recursos.*

**CRITERIO**

*El punto D de apartado 4.2. “Administración y operación de la plataforma tecnológica”, presente en el documento N-2-2004-CO-DFOE Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información emitidas por la Contraloría General de la República menciona: “Controlar la composición y cambios de la plataforma y mantener un registro actualizado de sus componentes (hardware y software), custodiar adecuadamente las licencias de software y realizar verificaciones físicas periódicas.”*

**RECOMENDACIONES:**

**Al Departamento de TI:**

1. Valorar realizar las siguientes mejoras a los inventarios actuales:
  - a. Incluir en el inventario general de licencias de software al menos:
    - i. Proveedor.
    - ii. Tipo de Licencia.
    - iii. Licencias disponibles.
    - iv. Fecha de adquisición.
    - v. Fecha de vencimiento / renovación.
  - Incluir en el inventario detallado de las licencias instaladas por el equipo al menos:

## Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 03-2020

- i. *Fecha de instalación.*
  - ii. *Funcionario que realizó la instalación.*
  - iii. *Versión del software / licencia.*
2. *Una vez que se apruebe la política de seguridad de la información, cumplir con lo establecido en cuanto a la gestión de activos.*
  3. *Actualizar y realizar conciliaciones en los inventarios de licencias de software general y detallado, las cuales permitan garantizar la integridad y confiabilidad de la información gestionada.*
  4. *Para cada equipo llevar un expediente u hoja de vida donde se indique el funcionario responsable que autoriza la instalación, fecha de instalación y la persona responsable de hacer la instalación...*

Adicionalmente el Despacho Carvajal & Colegiados, presentó el mismo día la carta de Gerencia CG-2-2018, donde se presenta los aspectos al sistema de control interno y procedimientos de contabilidad, donde se indicó en cuando a bienes intangibles:

### **“...HALLAZGO 8: DEBILIDADES DETECTADAS EN EL REGISTRO AUXILIAR DE ACITVOS INTANGIBLES.**

#### **CONDICIÓN:**

*Solicitamos el registro auxiliar del activo intangible y llevamos a cabo una valoración del registro auxiliar y se determinó que existen 281 líneas, sin embargo, únicamente 31 están aún vigentes, o sea, las 250 líneas adicionales ya han sido amortizadas en su totalidad por lo cual debe ser depuradas del registro auxiliar...*

*(...)*

#### **CRITERIO:**

*De acuerdo con las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) menciona en el apartado: 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas.*

## Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 03-2020

*La exactitud de los registros sobre activos y pasivos de la institución debe ser comprobada periódicamente mediante las conciliaciones, comprobaciones y otras verificaciones que se definan, incluyendo el cotejo contra los documentos fuentes y el recuento físico de activos tales como el mobiliario y equipo, los vehículos, los suministros en bodega u otros, para determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas procedentes.*

*En el apartado: 5.6.1. Confiabilidad*

*La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.*

*En el apartado: 5.6.3. Utilidad*

*La información debe poseer características que la hagan útil para que los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.*

### **RECOMENDACIÓN:**

*Se recomienda depurar el registro auxiliar de activos intangibles, con el fin de eliminar del mismo reporte los activos que cuenta con un valor en libros igual a  $\neq 0$ .*

### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN:**

*Esta es una recomendación a nivel institucional, ya que para depurar el registro auxiliar de activos fijos intangibles y eliminar del reporte los activos con un valor en libros igual a cero; todas las dependencias que tengan esa clase de activos deben de enviarlos a la Unidad de Mantenimiento, por lo cual se requiere contar con la autorización de baja y destrucción de activos por parte de Junta Directiva o bien quien ella designe para esta autorización.*

*Al respecto se enviaron notas a todas las dependencias de la Institución para que cumplan con lo solicitado por la Auditoría Externa y así depurar el registro auxiliar.*

La Ley General de Control Interno N° 8292, en el artículo 12 sobre los deberes del jerarca y los titulares subordinados en el sistema de control interno, indica:



[...]

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.*

[...]"

De lo anterior, se puede concluir que dentro de los estados financieros se encuentran registrados los bienes intangibles (licencias), que ha adquirido la Junta de Protección Social, del cual se debe realizar una exclusión de las licencias que ya cumplieron su vida útil y su valor en libros es igual de  $\text{¢}0$ , dicha recomendación, se encuentra en proceso de cumplimiento por parte del Departamento Contable Presupuestario.

Adicionalmente el Departamento de Tecnologías de la Información, debe realizar las gestiones que correspondan con la finalidad de mejorar el control interno establecido en cuanto a las licencias que son adquiridas en la Institución por cuanto del listado facilitado no se evidencia el cumplimiento de las recomendaciones giradas por parte de los entes externos.

#### **2.4. Mesas de Servicio relacionadas a licencias.**

Esta Auditoría Interna realizó una petición<sup>5</sup> al Departamento de Tecnologías de la Información, las solicitudes para la Instalación de Software realizadas por los diferentes usuarios institucionales, al respecto se solicitó:

*"... 5) Mesas de Servicio relacionadas con solicitud de instalación de Software. Se deberá incluir cantidad de solicitudes, detalle de solicitud, usuario que realice la gestión..."*

El señor Ronald Ortiz Méndez, Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información, indicó mediante correo electrónico el pasado 10 de junio de 2020:

*"...Mesa de Ayuda de la Consola de Aplicaciones Corporativa las siguientes solicitudes: 1905-2019, 2387-2019, 2389-2019 y 0417-2020, las demás se encuentran en boletas físicas..."*

<sup>5</sup> Mediante oficio JPS-AI-102-2020 de fecha 20 de febrero de 2020.

## Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 03-2020

Esta Auditoría Interna realizó una verificación en la base de datos a la cual se tiene acceso, de las solicitudes que fueron indicadas por parte del señor Ortiz Méndez, observándose que las mismas:

- Una de ellas no corresponde al periodo solicitado, otra se encuentra a nombre de Álvaro Collado, y las mesas de servicio no están directamente relacionadas con el Software instalado en los equipos, sino que pertenecen a soporte de equipo técnico, a continuación, se presentan las mesas indicadas por el señor Ortiz:

N° MESA	FECHA	NOMBRE	SOLICITUD
1905 - 2019	17/10/2019	García Valerio Maritza	NO PUEDO IMPRIMIR TENGO PROBLEMAS
2387 - 2019	19/12/2019	Meza Sandí Brenda	NO PRENDE EL CPU
2389 - 2019	19/12/2019	Collado Jimenez Alvaro Javier	NO PUEDO INGRESAR A NADA DE LA JUNTA APLICACIONES,
0417 - 2020	14/2/2020	Loaiza Carvajal Wilkie	TENGO PROBLEMAS CON LA PC MUY LENTA Y SE PEGA

Adicionalmente, el día 22 de junio del año en curso, se procedió a realizar una consulta de las mesas de servicio para extraer las que están relacionadas con las licencias del periodo 2018 y 2019, pese a que las mismas no fueron mencionadas por el señor Ortiz, se encuentran en estado "Atendido" por parte del Departamento de Tecnologías de la Información, obteniéndose el siguiente detalle:

N° MESA	FECHA	NOMBRE	SOLICITUD
1254 - 2018	19/6/2018	Sequeira Montoya Mónica	PROGRAMAS DE GTECH
1381 - 2018	4/7/2018	Gutiérrez Arias Rolando	CREAR USUARIO DE CITRIX Y DEL SIAB
1596 - 2019	17/9/2019	Espinoza Marín Ninoska Del Carmen	INSTALACION DEL PAQUE DE OFFICE
1603 - 2019	18/9/2019	Madrigal Quirós Douglas Manuel	FAVOR DE INSTALAR EL VISIO PREMIUN 2016 EN MI EQUIPO
1716 - 2019	27/9/2019	Fernández Murillo Flory Patricia	INSTALAR ACTUALIZAR CITRIX, TEAMVIEWER
1811 - 2019	9/10/2019	Castro Garita Cristian	FAVOR DE INSTALAR EL VLC PARA TRABAJO DE J.P.S.
1872 - 2019	15/10/2019	Chacón Muñoz Edwin	CONFIGURACION DE CORREO 365
1889 - 2019	16/10/2019	Salazar Vargas Marcia	PROBLEMAS CON EL OFFICE 2016 ES LOCO
1961 - 2019	24/10/2019	Arias Alfaro Grettel	PROBLEMAS CON EL OFFICE 365 NO ME GUARDA EN LA NUBE
2021 - 2019	1/11/2019	Rodríguez Barrios Cliffderd	INSTALACION DE KASPERSKY
2132 - 2018	18/10/2018	Porras Cascante Liz	INSTALACION PROGRAMA
2155 - 2019	19/11/2019	Soto Rodríguez Gabriela	CREARLE UN ACCESO, CAMBIAR EL OFFICE A 2016 TENGO 2013

## Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 03-2020

N° MESA	FECHA	NOMBRE	SOLICITUD
2217 - 2019	27/11/2019	Chinchilla Guevara Marcela	PROBLEMAS CON EL ACROBAT PDF, Y MUÑEQUITOS
2243 - 2019	3/12/2019	Loría Jiménez Ana Nazarena	INSTALAR VLC
2268 - 2018	2/11/2018	Madrigal Guzman Claudio	INSTALAR ACCESO APLICACION ZIMBRA Y XOLIDO, CONFIGURAR ADOBE COMO PREDETERMINADO
2381 - 2018	14/11/2018	Collado Jimenez Alvaro Javier	INSTALACION DE ANTIVIRUS EN LOS EQUIPOS DEL AUDITORIO
2391 - 2019	19/12/2019	Espinoza Flores Randall	PROBLEMAS CON EL ANTIVIRUS , LE SALE CADA RATO UNAS LEYENDAS
2397 - 2019	19/12/2019	Salazar Vargas Marcia	PROBLEMAS CON EL ANTIVIRUS ,CADA RATO ME SALEN MENSAJES EXTRAÑOS
2487 - 2018	27/11/2018	Camacho Zuñiga Ana Lucía	INSTALAR ANTIVIRUS
2566 - 2018	5/12/2018	Arrieta Céspedes Breythner Alonso	INSTALACION DE WINDOWS 7 EN EL EQUIPO
2567 - 2018	5/12/2018	Arrieta Céspedes Breythner Alonso	INSTALACION DE WINDOWS 7

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), del 21-07-2007, referente a la norma 1.4.6, cita que se debe conservar la integridad de los procesos de implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica y evitar el acceso no autorizado, daño o pérdida de información, para lo cual, el inciso a), cita:

*“...a. Definir previamente los requerimientos de seguridad que deben ser considerados en la implementación y mantenimiento del software e infraestructura...”*

Las mesas de servicio brindadas por el señor Ortiz Mendez, no contiene la información completa en relación a los trabajos de instalación o asignación de licencias de uso.

### 2.5. Resguardo de Licencias

A través de una entrevista efectuada al señor Ronald Ortiz Méndez el día 19 de junio de 2020, por medio de la Plataforma Virtual de Microsoft Teams, sobre el resguardo y custodia de las licencias, indicó:

*“...encargado de control de activos que es Álvaro Collado, por lo tanto, don Álvaro custodia los activos, en cuanto a licencias por la modernidad que existe en la actualidad, la mayoría de licencias no son físicas, sino que son reasignadas a la Institución y no se guarda en un lugar físico,*

## Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 03-2020

*por ejemplo, ahora tenemos Microsoft Office 365 estás licencias no se almacenan en ningún lado...”*

Para esta Auditoría es claro que con el avance de las tecnologías de la información a nivel mundial, el registro y compra de licencias ha variado, por cuanto en años anteriores, las licencias se obtenían por medio de discos compactos, puertos de almacenamiento, y a hoy son obtenidas por medios digitales, teniendo claro, que lo que se compra es un “*derecho de uso*”; adicionalmente el licenciamiento dependerá mucho de cada proveedor o dueño de la licencia, ya que se ha observado diferencias en la metodología de venta.

Expuesto lo anterior, debería el Departamento de Tecnología de la Información tener los medios necesarios y suficientes para tener un adecuado control de las licencias que son adquiridas por parte de la Institución, independiente si las mismas son físicas o digitales. Al respecto la Ley General de Control Interno indica en su artículo segundo, de definiciones, inciso g), actividades de control:

*“...Políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, por los jefes y los titulares subordinados para la consecución de los objetivos del sistema de control interno...”*

Aunado a lo anterior, es importante indicar que el procedimiento facilitado por parte del Departamento de Tecnologías de la Información, se encuentra desactualizado por cuanto no contempla las licencias que no se encuentran de manera física y que son adquiridas digitalmente, adicionalmente el control de las licencias que son dados por cada uno de los proveedores son administradas por una cuenta que solo tiene acceso el jefe del Departamento de Tecnologías de la Información.

### 2.6. Proceso previo a la compra de licencias

Mediante una entrevista realizada al señor Ronald Ortiz Méndez el día 19 de junio de 2020, por medio de la Plataforma Virtual de Microsoft Teams, se consultó sobre lo siguiente:

- a. El proceso previo o investigación realizada para la compra de las licencias, ha señalado:

*“[...] en algunos casos como por ejemplo cuando se compró Adobe, sí hicimos alguna investigación, pero fue hace muchos años, ellos querían comprar, por ejemplo, una herramienta específica de*

## Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 03-2020

*Adobe y nosotros investigando vimos que ya Adobe no vendía esa especificidad, sino que vende el Adobe Cloud, les dijimos cuál era la forma correcta de llamarlo era Adobe Cloud, generalmente conversamos con ellos para ver cuáles eran las necesidades, y la necesidad está claramente orientada a las licencias que se está adquiriendo. Por ejemplo, Photoshop ellos querían comprarlo, pero ahora Adobe maneja el Cloud de Adobe.[...]"*

- b. Del Análisis de costo beneficio para la compra de licencias, mencionó:

[...]

*El costo beneficio sí se hace. [...]*

*Los Informes previos a la compra de licencia, estaría en el expediente de cada contratación, por ejemplo, para el de Office 365, nosotros hicimos una resolución, y que se le puede pasar."*

El Reglamento Orgánico de la Junta de Protección Social en su artículo 17 sobre las responsabilidades que le corresponden al Departamento de Informática (hoy en día Departamento de Tecnologías de la Información), reza:

[...]

c) *Ofrecer soporte, asesoría y soluciones informáticas que garanticen a la Institución un desarrollo sostenido.*

[...]

e) *Establecer las especificaciones técnicas para la contratación de bienes y servicios de base tecnológica en el campo de la informática y emitir las recomendaciones pertinentes para la adquisición de dichos bienes y servicios.*

[...]

h) *Obtener las licencias de todos y cada uno de los sistemas y programas que se utilizan en la Institución."*

El Reglamento es claro que la función del Departamento de Tecnología de la Información entre otras es asesorar, y brindar recomendaciones, así como obtener las respectivas licencias en torno a la Institución, siendo además que es competencia de ese Departamento realizar los estudios pertinentes para conocer cuál sería el costo y beneficio previo a la adquisición de compras, con el fin de adquirir la cantidad adecuada así como conocer los beneficios pertinentes de la misma, caso contrario podríamos caer en gastos innecesarios, compras inferiores o superiores a lo requerido.

### 3. CONCLUSIONES

Las licencias de software son un contrato que se adquiere entre un usuario y un autor, para su uso se requiere de una serie de términos y condiciones, en el cual se establecen las cláusulas de uso de la aplicación o licencia. Adicionalmente se suele definir el plazo de duración el cual el usuario podrá hacer uso de la licencia. A nivel de Junta de Protección Social, las licencias que más se utilizan son las relacionadas a Windows, Microsoft Office y antivirus. Las licencias pueden ser físicas o de forma digital, ya que, con el avance de la tecnología en los últimos años, ha variado la forma de adquisición de las mismas.

En el periodo objeto de estudio, se observó que la institución promovió proceso de compras por medio del Sistema Integrado de Compras Públicas SICOP, para la compra de diferentes licencias informáticas, las cuales fueron solicitadas por parte del Departamento de Tecnologías de la Información, unidad que debe velar por el adecuado licenciamiento institucional.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de la Información (N-2-2007-CO-DFOE) del 21 de julio de 2007, establece con respecto al licenciamiento:

*“...4.2. Administración y operación de la plataforma tecnológica:*

*La organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas. Para ello debe:*

*(...)*

*d. Controlar la composición y cambios de la plataforma y mantener un registro actualizado de sus componentes (hardware y software), custodiar adecuadamente las licencias de software y realizar verificaciones físicas periódicas...”*

Una vez realizadas las pruebas correspondientes, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

3.1 La institución promovió para los años 2017, 2018 y 2019, la compra de licencias informáticas que colaboren con la operatividad Institucional.

## Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 03-2020

- 3.2 El Departamento de Tecnologías de la Información, cuenta con un manual de procedimientos, que eventualmente, se encuentra desactualizado por cuanto no contempla ciertos aspectos.
- 3.3 El señor Álvaro Collado Jiménez es el funcionario del Departamento de Tecnologías de la Información, encargado de llevar el control y resguardo de las licencias que se adquieren en la Institución.
- 3.4 El Departamento de Tecnologías de la Información, aún tiene pendiente de implementar las recomendaciones que le fueron giradas por parte del Despacho de Auditores Externos.
- 3.5 No se visualizó que las mesas de servicio que fueron suministradas por parte de la Jefatura del Departamento de Tecnologías de la Información, cumple con los requerimientos de información necesarios.
- 3.6 El resguardo de licencia ha variado con el pasar de los años, y en apariencia la institución no cuenta con un mecanismo idóneo de control que permita identificar el estado de todas las licencias que posee la institución.

## 4. RECOMENDACIONES

Expuesto lo anterior se propone al Departamento de Tecnologías de la Información implementar las siguientes recomendaciones:

- 4.1. Realizar una verificación, con la finalidad de determinar si los procedimientos con los que cuenta dicha unidad administrativa se encuentran debidamente actualizados y si cumplen todas las nuevas tendencias. (ver comentarios del punto 2.2. y punto 2.5)
- 4.2. Velar que el encargado cuente con el Manual de Procedimientos de licenciamiento, y que este sea aplicado correctamente. (ver comentarios del punto 2.2.).
- 4.3. Realizar las gestiones que correspondan para cumplir con las recomendaciones que fueron giradas por parte del Despacho de Auditores Externos (ver comentarios del punto 2.3.).

## 5. OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN ACTIVA.

El día 29 de junio de 2020, mediante la plataforma de Microsoft Team, se llevó a cabo la comunicación verbal de resultados del estudio AI-JPS N° 03-2020 denominado “ESTUDIO SOBRE LA ADQUISICIÓN Y USO DE LICENCIAS DE SOFTWARE UTILIZADAS POR LA INSTITUCIÓN”, en presencia de los señores: Ronald Ortiz Méndez, Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información, Jairo Alberto Cruz Sibaja Profesional 2 en Informática, Álvaro Collado Jiménez Operador de Equipo de Cómputo; Viviana Rivera Barrantes, Kevin Ramos Marín y Wen Jie Zhe Wu, funcionarios de la Auditoría Interna.

Dentro de las observaciones realizadas por la Administración Activa se encuentran las siguientes:

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

Tengo un plazo de 10 días para referirme a estos asuntos, para indicar como lo vamos a cumplirlo o si ya se cumplieron.

---

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

---

Realizado por:  
Kevin Ramos Marín  
**Profesional II**

---

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

---

Aprobado por:  
Rodrigo Carvajal Mora  
**Sub-Auditor Interno**