

INFORME N° **AI-EAINF-003-2022**

11 de Octubre de 2022

**INFORME DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE WEB,
SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE EXPEDIENTE
ELECTRONICO DE DENUNCIAS DE LA DIRECCION DE
APOYO AL CONSUMIDOR (CRM)**

2022

CONTENIDO

INDICE

| | |
|---|----|
| <i>Resumen Ejecutivo</i> | 3 |
| 1. <i>Introducción</i> | 5 |
| ORIGEN DE LA AUDITORÍA | 5 |
| OBJETIVO DE LA AUDITORIA | 5 |
| ALCANCE | 6 |
| CRITERIOS DE AUDITORÍA | 6 |
| METODOLOGÍA APLICADA | 7 |
| DEFINICIONES | 7 |
| GENERALIDADES ACERCA DEL OBJETO AUDITADO | 8 |
| COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA | 9 |
| SIGLAS | 10 |
| <i>Resultados</i> | 10 |
| INFORME DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE WEB, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE EXPEDIENTE ELECTRONICO DE DENUNCIAS DE LA DIRECCION DE APOYO AL CONSUMIDOR | 10 |
| 2. <i>Conclusiones</i> | 14 |
| 3. <i>Recomendaciones</i> | 15 |
| 4. <i>Observaciones</i> | 15 |

Resumen Ejecutivo

¿QUÉ EXAMINAMOS?

La presente auditoría de carácter especial tuvo como propósito, examinar el proceso de contratación administrativa que realiza el Ministerio de Economía Industria y Comercio, denominada: **CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**, con el fin de determinar su apego a la normativa aplicable e identificar potenciales riesgos en la adquisición de servicios y propiciar mejoras del proceso. Asimismo, se consideró relevante ampliar el alcance para incluir la identificación relativa a la preparación institucional destinada a la implementación de la Ley General de Contratación Pública, Ley N.º 9986, producto de su pronta entrada en vigencia.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

Esta auditoría es relevante debido a que, tiene por objeto de identificar eventuales vulnerabilidades, en las adquisiciones de servicios realizadas por el Ministerio de Economía Industria y Comercio, con el fin de implementar el uso de mejores prácticas, normativa aplicable y disponer de los mecanismos de gestión y control que favorezcan la transparencia, la participación ciudadana y la efectiva rendición de cuentas, además de, minimizar los riesgos asociados a dicho proceso. Sumado a lo anterior, la Ley General de Contratación Pública, Ley N.º 9986, hace relevante el hecho de señalar posibles rezagos en la preparación institucional ante el cambio normativo.

¿QUÉ ENCONTRAMOS?

En la auditoría realizada se evidenció que, en el proceso de contratación de HOSPEDAJE WEB, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE EXPEDIENTE ELECTRONICO DE DENUNCIAS DE LA DIRECCION DE APOYO AL CONSUMIDOR (CRM), presenta debilidades en cuanto a la planificación de las estimaciones de presupuesto por la Dirección a cargo del Sistema ya que se realizó la contratación administrativa sin tener el presupuesto en su totalidad aprobado, utilizando la figura de contrato por Demanda, y según correo electrónico de fecha 31 de agosto del 2022, enviado por la Directora de Apoyo al consumidor, Señora Cynthia Zapata Calvo, vía respuesta a solicitud de ésta Auditoría Interna, nos informó que:

“ El sistema está disponible para todo consumidor o usuario para lo cual la información relativa se puede encontrar en el siguiente link de nuestra página www.consumo.go.cr https://www.consumo.go.cr/tramites_servicios/denuncias.aspx y específicamente en este link encontrará lo el ingreso al sistema

Dirección 400 m al este del Periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás

Dirección electrónica: www.meic.go.cr

Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

*https://denuncias1311.meic.go.cr/Denuncias/frmLogin.aspx. Ud. lo puede probar para lo cual debe seguir las instrucciones (lo primero que debe hacer es registrarse).o si desea verlo activamente sin necesidad de registrarse como si fuera un usuario interno puede coordinar directamente con las Jefaturas de PACO y DEPA Manuel Gamboa y Maricruz Goñi, a quienes copio del presente correo, para que pueda ver las distintas funcionalidades, pues son distintas de acuerdo al perfil de usuario (internos y externos) conforme a las licencias y/o permisos para distintos tramites. **Afortunadamente el CRM se encuentra funcionando en la actualidad**, pues de no existir esta herramienta, en vista de que todos los expedientes se tramitan digitalmente, la operativa de la oficina no sería viable.” (El subrayado y la negrita no es del original)*

¿QUÉ SIGUE?

Con fundamento en los resultados obtenidos, se giran recomendaciones a la Administración Activa para que, se tomen las acciones sobre las situaciones observadas en este informe, que permitan mejorar la función operativa de los procedimientos de Contratación Pública y se cumplan las mismas, sin perjuicio de las responsabilidades que se pueda acarrear por el incumplimiento a lo indicado por la Auditoría Interna.

INFORME AI-EAINF-003-2022

INFORME DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE WEB, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE EXPEDIENTE ELECTRONICO DE DENUNCIAS DE LA DIRECCION DE APOYO AL CONSUMIDOR (CRM)

1. Introducción

ORIGEN DE LA AUDITORÍA

El presente Estudio de carácter Especial se llevó a cabo en atención a la consulta realizada por el Despacho de la Señora viceministra del Ministerio de Economía Industria y Comercio, en relación a los términos de referencia que regularon la contratación de la Licitación Abreviada 2021LA-000001-0008100001, promovida por la Dirección de Apoyo al Consumidor a través de la Proveduría Institucional del MEIC.

La demanda de bienes y servicios en las instituciones públicas se atiende mediante los procesos de contratación administrativa, los cuales implican una actividad compleja en la que confluyen perspectivas jurídicas, técnicas y administrativas para el logro de objetivos institucionales y deben realizarse atendiendo sólidos mecanismos de gestión y de control.

Al respecto, el ordenamiento jurídico relacionado con la contratación administrativa (complementado por pronunciamientos de la Sala Constitucional y de la Contraloría General), dispone a las instituciones públicas cumplir con la legalidad, la transparencia y el formalismo de los procedimientos de contratación, así como respetar los principios de igualdad y participación de todos los oferentes potenciales, de publicidad y la trazabilidad de los procedimientos; y evitar regulaciones que impidan la libre competencia; todo ello en aras del correcto uso de los recursos públicos destinados a dichos procesos.

El MEIC, al formar parte del universo auditable de la Auditoría Interna y debido a que el 100% de las gestiones son llevadas a cabo por medio del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) se considera una institución que puede ser analizada aplicando las nuevas herramientas tecnológicas y con un enfoque que busca la eficiencia del proceso e identificar potenciales riesgos en la adquisición de bienes y servicios.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

1.La auditoría de carácter especial tuvo como propósito evaluar los actos realizados por la Dirección de Apoyo al Consumidor en el proceso de contratación número 2021LA-000001-0008100001, con la empresa Consorcio BDC/PEL, contratada para brindar el servicio de

Dirección 400 m al este del Periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás

Dirección electrónica: www.meic.go.cr

Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

expediente Electrónico de denuncias de la Dirección de Apoyo al Consumidor, CRM, por no contar con las previsiones presupuestarias para su debido pago a tiempo de la contratación y posteriores renovaciones.

2. Determinar qué fue lo que generó la infructuosa planificación del presupuesto desde el inicio de la contratación del servicio hasta la fecha actual.

3. Establecer los parámetros que incidieron en tomar la decisión de hacer la contratación bajo el criterio de Licitación Abreviada y la modalidad por Demanda.

4. Emitir las recomendaciones que correspondan, conforme a los hallazgos del estudio

ALCANCE

El estudio comprendió una evaluación del procedimiento y mecanismos de control establecidos en el proceso de contratación administrativa de servicios llevados a cabo por el MEIC, con el fin de identificar potenciales riesgos en la adquisición de bienes y servicios, así como la identificación relativa a la preparación institucional destinada a la implementación de la Ley General de Contratación Pública, Ley N.º 9986. La evaluación se limita al proceso de Licitación Abreviada 2021LA-000001-0008100001, ampliándose en los aspectos que se consideró necesario.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

- *Los criterios de auditoría se detallan a continuación:*
- *Ley General de Control Interno No 8292 y normativa conexas.*
- *Ley General de la Administración Pública N.º 6227*
- *Ley No 8422 contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función pública.*
- *Ley de Contratación Administrativa, Ley N° 7494 y su Reglamento.*
- *Ley General de Contratación Pública N° 9986, en vigencia a partir de noviembre del 2022*
- *Normas Generales de Auditoría para el Sector Público*

- *Normas Generales de Control Interno Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)”; ambos documentos normativos emitidos por la Contraloría General de la República.*
- *Contratación Administrativa (Licitación Abreviada) 2021LA-000001-00081-00001 del SICOP*

METODOLOGÍA APLICADA

La auditoría se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, las Normas de Control Interno para el Sector Público, y supletoriamente, con la, Ley General de Control Interno N° 8292 y normativa conexas, Ley No 8422 contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función pública.

La metodología utilizada contempló consultas a funcionarios de la Proveduría Institucional, Dirección de Apoyo al Consumidor, Departamento Financiero Contable del MEIC, CGR y de otras Instituciones Públicas, (como el Ministerio de Hacienda), se realizaron consultas escritas, correos, revisión de documentación en Sistema de Compras Públicas SICOP.

DEFINICIONES

De conformidad con la normativa que se rige, se detallan los principales conceptos utilizados en la auditoría:

CUADRO N° 1 CONCEPTOS UTILIZADOS EN LA AUDITORÍA

| CONCEPTO | DEFINICIÓN |
|------------------------|---|
| Control Interno | <i>Comprende la serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en torno a la consecución de los objetivos de la organización, fundamentalmente en las siguientes categorías: a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal; b) Confiabilidad y oportunidad de la información; c) Eficiencia y eficacia de las operaciones; y d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.</i> |

GENERALIDADES ACERCA DEL OBJETO AUDITADO

Reglamento a la Ley N° 6054 "Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio" N° 37457-MEIC, Artículo 19.-De la Dirección de Apoyo al Consumidor.

Esta dirección será la encargada de proponer y ejecutar las políticas y acciones necesarias para la tutela de los intereses legítimos y la defensa efectiva de los derechos del consumidor, la cual para alcanzar sus objetivos realizará las siguientes funciones:

a. Fungir como coordinadora de la Unidad Técnica de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor en los términos descritos por la Ley N° 7472.

b. Dirigir estudios y análisis conforme a la normativa vigente que regulan la actividad comercial con el fin de detectar posibles afectaciones al consumidor y presentar las recomendaciones a las autoridades superiores.

c. Elaborar y supervisar planes y proyectos de apoyo al consumidor en materia de capacitación, divulgación, información, educación, análisis y verificaciones de mercado, que permita la efectiva defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, mediante la realización de actividades específicas.

d. Formular, promover y apoyar actividades permanentes y específicas de información dirigidas al consumidor y demás agentes económicos, con el fin de lograr una mejor difusión de una cultura de consumo orientada a la protección efectiva de los derechos e intereses legítimos del consumidor.

e. Administrar los instrumentos de información y de comunicación generalizada al consumidor, como por ejemplo, datos estadísticos, datos jurisprudenciales, referencias documentales en materia de consumo, registros de agentes económicos, etc., con el fin de que el consumidor tenga información oportuna y veraz sobre los elementos que inciden directamente su decisión de consumo.

(Así reformado el inciso anterior por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 39917 del 26 de agosto del 2016)

f. Promover mecanismos de acceso a la información ágil, eficiente y eficaz en materia de consumo.

g. Promover la regionalización de los servicios de divulgación, información y atención al consumidor.

h. Responder consultas de órganos públicos, judiciales y administrativos en temas de protección del consumidor.

i. Valorar y revisar los procedimientos que se realicen, para determinar la existencia de incumplimiento en lo referente a la materia del Consumidor según los términos de la Ley N° 7472.

j. Formular y coordinar programas y acciones para el fortalecimiento de las organizaciones de consumidores.

k. Ejercer las competencias de registro, autorización, control y fiscalización que en materia de ventas a plazo o de ejecución futura de servicios establece la Ley N° 7472 y su reglamento. (Así reformado el inciso anterior por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 39917 del 26 de agosto del 2016)

l. Revocar la autorización otorgada para el ofrecimiento y comercialización de las ventas a plazo mediante un procedimiento administrativo ordinario. (Así adicionado el inciso anterior por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 39917 del 26 de agosto del 2016)

m. Atender- las solicitudes provenientes de los Tribunales de Justicia relacionadas con la materia del consumidor. (Así adicionado el inciso anterior por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 39917 del 26 de agosto del 2016)

n. Cualquier otra función relacionada con su competencia.

COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

La comunicación preliminar de los resultados, conclusiones y disposiciones producto de la auditoría que alude el presente informe se realizó formalmente mediante oficio AI-OF-054-2022, del 11 de octubre de 2022, dirigido a la Señora Viceministra, Dirección Administrativa y Oficialía Mayor, y posteriormente, mediante conferencia de salida del día 18 de octubre de 2022.

SIGLAS

A continuación, se indica el detalle de las siglas utilizadas en este informe:

CUADRO N° 2 LISTADO DE SIGLAS

| SIGLA | SIGNIFICADO |
|---------------|--|
| MEIC | <i>Ministerio de Economía Industria y Comercio</i> |
| SCI | <i>Sistema de control interno.</i> |
| CRM | <i>Sistema de expediente electrónico</i> |
| SICOP | <i>Sistema Integrado de Compras Públicas</i> |
| CGR | <i>Contraloría General de la República</i> |
| DGABCA | <i>Dirección General de Administración y Bienes de Contratación Administrativa</i> |
| RLCA | <i>Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa</i> |

Resultados

INFORME DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE WEB, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE EXPEDIENTE ELECTRONICO DE DENUNCIAS DE LA DIRECCION DE APOYO AL CONSUMIDOR CRM

La contratación administrativa es un proceso importante para el cumplimiento de los objetivos institucionales del MEIC, donde se adquieren los bienes y servicios necesarios para satisfacer sus necesidades y de esta manera alcanzar las metas y objetivos establecidos; de ahí la importancia de planificar, gestionar y administrar adecuadamente la actividad contractual.

Adicionalmente, es importante una acertada administración de riesgos del proceso; los cuales, si se materializan, limitan el cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia y efectividad de la contratación y con ello la finalidad pública.

La mejora en la gestión se hace más relevante en un contexto coyuntural como el actual, donde los recursos públicos son escasos y es indispensable asegurarse el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles

De acuerdo con la normativa antes citada, la responsabilidad general o Administrador del Contrato 2021LA-000001-00081-00001 del SICOP, así como la supervisión del cumplimiento del mismo, le corresponde a la Dirección de Apoyo al Consumidor según oficio DAC-MEM-007-2022.

GESTIÓN INSUFICIENTE PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE PAGO A LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE LICITACION ABREVIADA, 2021LA-000001-00081-00001 DEL SISTEMA CRM.

Se presentan debilidades en la planificación presupuestal del contrato del sistema CRM, debido a que hubo atrasos e incumplimientos para el pago de dicho servicio, por parte de la unidad encargada del contrato, asumiendo que se daría la aprobación total del presupuesto completo ante la Asamblea Legislativa y por consiguiente se procedió a la contratación del mismo, sin tener el monto total del contrato en reserva, y la asamblea solo presupuestó la mitad del monto solicitado, lo anterior pudo afectar negativamente la continuidad de los servicios al no contemplar oportunamente todas las modificaciones y alternativas que se exponen con el fin de lograr una mayor eficiencia y transparencia de los procesos de contratación, en concordancia con los objetivos institucionales y la atención de las necesidades de la población para interponer sus denuncias. Lo anterior configura un riesgo de generar pagos inadecuados (ruinosos, excesivos, excede la disponibilidad presupuestaria), o bien, no lograr satisfacer la necesidad institucional que da origen al proceso de contratación y la suspensión de este.

Según la Ley de Contratación Administrativa, ARTICULO 8.-Disponibilidad Presupuestaria. Indica que:

Para iniciar el procedimiento de contratación administrativa, es necesario contar con recursos presupuestarios suficientes para enfrentar la erogación respectiva. En casos excepcionales y para atender una necesidad muy calificada, a juicio de la Administración y previa autorización de la Contraloría General de la República, podrán iniciarse los procedimientos de contratación administrativa, para lo cual se requiere la seguridad de que oportunamente se dispondrá de la asignación presupuestaria. En estas situaciones, la Administración advertirá, expresamente en el cartel, que la validez de la contratación queda sujeta a la existencia del contenido presupuestario. (Así reformado este párrafo por el artículo 1º, inciso c), de la ley Nº 7612 de 22 de julio de 1996). **En las contrataciones cuyo desarrollo se prolongue por más de un período presupuestario, deberán adoptarse las previsiones necesarias para garantizar el pago de las obligaciones.** (Lo resaltado no es del original)

Ahora bien, en cuanto al trámite en el sistema para efectuar las contrataciones sin contar con contenido presupuestario, se procedió a realizar consulta a la Dirección Técnica DGABCA; quien, mediante correo electrónico del 07 de junio de 2022, indicó que **el sistema permite iniciar con una solicitud de contratación sin contenido presupuestario, por lo que la institución compradora deberá anexar al SICOP una certificación del Departamento**

Financiero o quien ostente la competencia indicando que existen las previsiones presupuestarias para iniciar el procedimiento. Dicha gestión se realiza con la finalidad de poder avanzar con procesos en los cuales todavía no se tiene la cuota totalmente liberada.

Posteriormente, **cuando la institución va a realizar la recomendación de adjudicación, la plataforma solicitará que se realice la modificación de una solicitud de contratación “sin contenido” a una contratación “con contenido” presupuestario, gestión que debe realizarse por medio del Sistema Integrado de Gestión de la Administración Financiera (SIGAF).** (Lo resaltado no es del original)

Las limitaciones presupuestarias que afectan la institución, y la insuficiente gestión para la obtención de recursos, por parte de la Dirección de Apoyo al Consumidor, generaron el riesgo de no poder contar con el servicio del SISTEMA DE EXPEDIENTE ELECTRONICO DE DENUNCIAS DE LA DIRECCION DE APOYO AL CONSUMIDOR (CRM)

La contratación de un servicio sin tener certeza de la disponibilidad de fondos no solo es contraria a la normativa, sino que expone a la institución a riesgos, tanto de orden económico como de continuidad de las operaciones

UTILIZACION INCORRECTA DE LA MODALIDAD SEGÚN DEMANDA EN LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA 2021LA-000001-00081-00001 LICITACION ABREVIADA, DEL SISTEMA CRM

La contratación administrativa es un proceso importante para el cumplimiento de los objetivos institucionales del MEIC, ya que por este medio se adquieren los bienes y servicios necesarios para satisfacer sus necesidades y de esta manera alcanzar las metas y objetivos establecidos; de ahí la importancia de planificar, gestionar y administrar adecuadamente la actividad contractual.

La mejora en la gestión se hace más relevante en un contexto coyuntural como el actual, donde los recursos públicos son escasos y es indispensable asegurarse el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles, es por lo anterior que la contratación del sistema CRM se realizó bajo la modalidad de Demanda, modalidad en la cual la contratación que se efectúe bajo ésta característica, debe ser muy bien analizada por la Proveeduría Institucional, porque sólo se podrá aplicar en aquellos casos que, en razón de un frecuente consumo, o por las condiciones propias del mercado, resulta más conveniente no pactar una cantidad definida del objeto a contratar, sino el compromiso de suplir los bienes o servicios según las necesidades de consumo que se vayan dando durante su ejecución, sin embargo para la contratación de éste sistema no fue la idónea.

Así las cosas, **Mediante Resolución 001836-F-S1-19 de las 15:20 horas del 06 de agosto de 2019** de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, se establece que:

“las contrataciones según demanda son un negocio jurídico para “...que la Administración contrate con sus proveedores la entrega de bienes o de servicios en precios unitarios, de una manera eficiente y ágil, pues la entidad no se encontrará sujeta a contratar una determinada cantidad de bienes o servicios, la cual al final puede resultar insuficiente, o incluso, excesiva, sino que está facultada para solicitar el insumo o el servicio cada vez que lo requiera o las veces que lo necesite.” (Lo resaltado no es del original)

Esta modalidad contractual según demanda encuentra asidero en los artículos 92 inciso e), 161 y 162 inciso b), todos del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa¹ (en adelante RLCA) siendo este último el que establece en lo que interesa:

Artículo 162.-Modalidades del contrato de suministros. La contratación del suministro de bienes muebles podrá realizarse bajo alguna de las siguientes modalidades:

(...)

b) **Entrega según demanda:** cuando las condiciones del mercado, así como el alto y frecuente consumo del objeto lo recomienden, **en suministros tales como alimentos, productos para oficina y similares**, se podrá pactar no una cantidad específica, sino el compromiso de suplir los suministros periódicamente, según las necesidades de consumo puntuales que se vayan dando durante la fase de ejecución. **En este supuesto la Administración incluirá en el cartel, a modo de información general, los consumos, al menos del año anterior.**

Las cotizaciones se harán sobre la base de precios unitarios formulados con fundamento en una proyección de los consumos parciales y totales aproximados. El cartel deberá definir con toda claridad, entre otros: el plazo de la contratación, el cual no podrá ser superior a cuatro años, incluyendo plazo inicial y eventuales prórrogas, las reglas sobre la eventual exclusividad, la metodología de ejecución del contrato, incluyendo los plazos mínimos de aviso al contratista para la siguiente entrega y los máximos en los que éste debe entregar, sistemas del control de calidad, causas de resolución contractual, reglas para excluir un producto y demás asuntos pertinentes. La Administración podrá incluir en su cartel mecanismos que le permitan variar los precios originalmente contratados, cuando éstos no reflejen las variaciones sustanciales y sostenidas del mercado, que se hayan producido con posterioridad. Para ello deberá establecer reglas claras que garanticen una adecuada y equilibrada aplicación de esta facultad. (Así reformado el párrafo anterior por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 35218 del 30 de abril de 2009)

(...)

De previo a la utilización de esta modalidad, deberá dejar acreditado que para el caso particular, su uso es más conveniente que la adquisición de una cantidad única. El cartel deberá regular las condiciones de entrega original y formas de restitución, así como el plazo máximo del contrato, el cual no podrá ser superior a cuatro años. Las cotizaciones se harán en precios unitarios sobre la base de una estimación de consumo.

Es notorio que el SISTEMA DE EXPEDIENTE ELECTRONICO DE DENUNCIAS DE LA DIRECCION DE APOYO AL CONSUMIDOR (CRM) no cumple con los elementos establecidos para llevar a cabo una contratación por demanda.

Lo sucedido con esta contratación debilita el sistema de control interno, es contrario a lo establecido en la normativa de contratación administrativa, y pone en riesgo la continuidad de uno de los servicios sustantivos que presta este Ministerio a la ciudadanía.

Al respecto, la Ley General de Control Interno establece:

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
- i. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.

Por otra parte, las Normas de Control Interno para el Sector Público, específicamente en la Norma 1.2 relacionada con el Sistema de Control Interno (SCI) define lo siguiente:

“Objetivos del SCI:

El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- a. **Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.** *El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo.” (Lo resaltado no es del original)*

2. Conclusiones

Se evidencia la falta de planificación por parte de la Dirección de Apoyo al Consumidor, para poder dotar de recursos la contratación de un sistema informático sustantivo para la atención de los consumidores.

Se utiliza un mecanismo de contratación administrativa inadecuado en la contratación administrativa 2021LA-000001-00081-00001 licitación abreviada, del sistema CRM

Se puso en riesgo la continuidad de los servicios a los consumidores que presta el Ministerio de Economía Industria y Comercio.

3. Recomendaciones

- 3.1 *De conformidad con las competencias asignadas en la Ley General de Control Interno, N° 8292, se emiten las siguientes recomendaciones las cuales, una vez aceptadas, son de acatamiento obligatorio y deberán ser cumplidas dentro del plazo o en el término establecido para ello, por lo que su incumplimiento no justificado constituye causal de responsabilidad administrativa, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente.*
- 3.2 *La Auditoría Interna se reserva la posibilidad de verificar, por los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las disposiciones emitidas, así como de valorar el establecimiento de las responsabilidades que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de tales disposiciones.*

AL JERARCA DE LA ADMINISTRACION ACTIVA

- 3.3 *Se recomienda que, a luz de los acontecimientos sucedidos en la contratación administrativa 2021 LA-000001-00081-00001 licitación abreviada del sistema CRM, y lo expuesto en este informe, se realice una investigación detallada, a fin de determinar eventuales responsabilidades administrativas y legales de los funcionarios responsables de llevar a cabo esa contratación administrativa*

4. Observaciones

- 4.1 *El plazo para ejecutar las recomendaciones se establece de acuerdo con lo pactado con el Despacho de la Señora viceministra como a continuación se señala:*

| Nº Recomendación | Responsable del cumplimiento | Fecha de discusión | Fecha de cumplimiento |
|-------------------------|-------------------------------------|---------------------------|------------------------------|
| 1 | Viceministra | 18/10/2022 | 31/01/2022 |
| | | | |

- 4.2 *En cumplimiento de una directriz de la Contraloría General de la República emitida el 17 de marzo del 2003, es de interés recordar que los artículos 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno No 8292, publicada en el Diario Oficial La Gaceta el día 04 de setiembre del 2002, disponen la forma de comunicación de los resultados de los informes de la Auditoría*

Dirección 400 m al este del Periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás

Dirección electrónica: www.meic.go.cr

Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

Interna y en ese sentido, también se previene al jerarca y a los titulares subordinados acerca de sus deberes en el trámite de dichos informes.

- 4.3 *El estudio fue realizado por la funcionaria de esta Auditoría Interna, Lic. Alexandra Sandi Gutiérrez y la supervisión del Lic. Luis Orlando Araya Carranza, Auditor Interno.*

*Luis Orlando Araya Carranza
Auditor Interno*

*Cc. Francisco Gamboa Soto, Ministro
Eduardo Arias Cabalceta, Oficial Mayor y Director Administrativo Financiero
Archivo*