INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE
AUDITORÍA INTERNA

INFORME DE CONTROL INTERNO

AI-ICI-10-2026

UNIDAD DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y TELEMÁTICA

PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE DATACENTER PRESTADOS POR TERCEROS

16 de setiembre del 2026

AI-ICI-10-2026

UNIDAD DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y TELEMÁTICA
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE DATACENTER PRESTADOS POR TERCEROS

RESUMEN EJECUTIVO 3

1. INTRODUCCIÓN 4
   1.1 Origen 4
   1.2 Objetivos 4
   1.3 Alcance 4
   1.4 Antecedentes 5
   1.5 Terminología y siglas usadas en el informe 5

2. RESULTADOS 6
   2.1. Debilidades en los informes mensuales y en la conformación del expediente de ejecución 6

3. CONCLUSIONES 10

4. RECOMENDACIONES 10

5. OBSERVACIONES 12
   5.1 Comunicación de resultados, observaciones de la administración y remisión del Informe 12
   5.2 Plazo para el avance y ejecución de las recomendaciones 12
   5.3 Responsable del Informe 13

Anexo 1 14

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

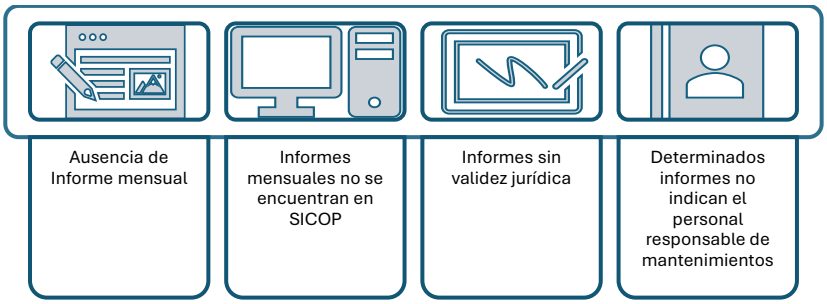
Se revisó el expediente respectivo al trámite de contratación 2022LA-000025-0002100001 en SICOP y el expediente proporcionado mediante oficio por la Unidad de Servicios de Informática y Telemática, así como la normativa vinculante externa como interna y el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa

¿Por qué es importante?

La revisión de este contrato reviste especial importancia debido a que el servicio de datacenter tercerizado soporta infraestructura tecnológica crítica de la institución, incluyendo bases de datos que sustentan la operación institucional. Por tanto, la continuidad de estos servicios de TI depende de una supervisión efectiva, materializada a través de los informes mensuales, su aprobación formal, su incorporación al SICOP y la identificación del personal responsable, mecanismos que permiten verificar el cumplimiento del proveedor y garantizar la recepción satisfactoria del servicio, así como la rendición de cuentas sobre la ejecución del contrato.

¿Qué encontramos?

Imagen 1
Resultados obtenidos de la revisión



Fuente: Propia de la Auditoría Interna.

Los resultados evidencian la necesidad de establecer un mecanismo de control que asegure la inclusión del personal que ejecuta los mantenimientos, la entrega oportuna y la debida aprobación de los informes mensuales emitidos por el Consorcio ADN-TIGO y su inclusión en SICOP durante la ejecución contractual, los cuales constituyen un insumo indispensable para el trámite de facturación mensual.

¿Qué sigue?

Para subsanar las debilidades detectadas se giraron **dos** recomendaciones a la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación y **tres** recomendaciones a la Unidad de Servicios de Informática y Telemática.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen

El presente informe se origina en la ejecución de un estudio de auditoría efectuado en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna.

1.2 Objetivos

Evaluar los servicios de datacenter prestados por terceros, con el fin de verificar el cumplimiento de los términos contractuales establecidos en la contratación y los estándares de calidad, asegurando la continuidad y eficiencia de los servicios institucionales soportados por los centros de datos.

1.3 Alcance

Se efectuó una auditoría de carácter especial dirigida a la Unidad de Servicios de Informática y Telemática, enfocada en la contratación de terceros para la prestación de servicios de datacenter. El período bajo revisión abarca desde el inicio del proceso de contratación hasta junio de 2025, pudiendo extenderse en aquellos casos en que se consideró necesario.

Para tales efectos, se revisó el expediente respectivo al trámite de contratación 2022LA-000025-0002100001 en SICOP y el expediente proporcionado mediante oficio por la Unidad de Servicios de Informática y Telemática, así como la normativa vinculante externa como interna y el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

El estudio fue realizado de acuerdo con lo dispuesto en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (NEAISP) y de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (NGAISP), emitidas por la Contraloría General de la República. Lo anterior, sin perjuicio de la normativa supletoria que aplique según el caso, acorde con el ordenamiento jurídico y de otros criterios relevantes como los estándares de aceptación general en la materia que se trate, así como las mejores prácticas así reconocidas en los ámbitos técnicos particulares.

Además, en el **anexo 1** se cita la normativa utilizada como base para las revisiones específicas.

1.4 Antecedentes

La contratación 2022LA-000025-0002100001, *"Servicio de Arrendamiento de un espacio físico para la infraestructura del centro de datos del INA"* tiene como propósito el servicio de arrendamiento de un espacio físico para la infraestructura del centro de datos del INA, de manera que sea redundante en cuanto a plantas eléctricas, UPS, aires acondicionados y que cuente con el control de accesos.

El proveedor adjudicado fue el Consorcio ADN-TIGO (ADN SOLUTIONS SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, cédula jurídica 3-102-180688 y MILLICOM CABLE COSTA RICA SOCIEDAD ANÓNIMA, cédula jurídica 3-101-577518).

La decisión inicial de la contratación fue adoptada el 7 de noviembre de 2022. Al respecto, el Transitorio I de la Ley General de Contratación Pública N° 9986, publicada el 1 de diciembre de 2022, establece:

> *"Los procedimientos de contratación y contratos iniciados, antes de la vigencia de esta ley, se concluirán conforme a las disposiciones vigentes en el momento de adoptarse la decisión inicial del concurso".*

En virtud de lo anterior, dado que la decisión inicial del concurso se adoptó antes del 1 de diciembre de 2022, el procedimiento se rige por la Ley de Contratación Administrativa N° 7494, que rigió desde 1º de mayo de 1996 hasta el 30 de noviembre de 2022.

1.5 Terminología y siglas usadas en el informe

- **Consorcio:** Mecanismo que permite que dos o más oferentes presenten una oferta conjunta, cumpliendo los requisitos establecidos en las condiciones de la contratación.
- **INA:** Instituto Nacional de Aprendizaje.
- **SICOP:** Sistema Integrado de Compras Públicas.
- **USIT:** Unidad de Servicios de Informática y Telemática.

2. RESULTADOS

2.1. Debilidades en los informes mensuales y en la conformación del expediente de ejecución

De la revisión del expediente de ejecución de la contratación que mantiene la USIT, se analizaron los informes mensuales presentados por la empresa para identificar la adecuada prestación de los servicios por parte del proveedor y el respaldo de la generación de las facturas. Como resultado, se identificaron las siguientes debilidades:

1. No se encuentra el informe mensual correspondiente al período del 17 de julio al 16 de agosto de 2023.

2. Ninguno de los informes mensuales ha sido cargado en el Sistema de Compras Públicas (SICOP).

3. Los informes no cuentan con firma (manuscrita o digital) que permita validar su aprobación, autenticidad, integridad y validez jurídica.

4. En determinados informes no se indica el personal que participó o fue responsable de los mantenimientos realizados, lo que impide confirmar si corresponde al personal ofertado.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Contratación Administrativa, aplicable al período de esta contratación, se establece:

> *"ARTICULO 13.-*
> *Fiscalización. La Administración fiscalizará todo el proceso de ejecución, para eso el contratista deberá ofrecer las facilidades necesarias. A fin de establecer la verdad real, podrá prescindir de las formas jurídicas que adopten los agentes económicos, cuando no correspondan a la realidad de los hechos. En virtud de este derecho de fiscalización, la Administración tiene la potestad de aplicar los términos contractuales para que el contratista corrija cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas. Si la Administración no fiscaliza los procesos, eso no exime al contratista de cumplir con sus deberes ni de la responsabilidad que le pueda corresponder".*

De acuerdo con el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa 7494, aplicable al período de esta contratación, en los artículos 11 "Expediente" y 93 "Publicación"; respectivamente, se consigna:

"Artículo 11.- Expediente. La decisión inicial dará apertura al expediente electrónico de la contratación en el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), dicho expediente deberá contener la totalidad de las actuaciones desarrolladas tanto por la Administración contratante como por los demás participantes, de conformidad con las directrices emitidas por la Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa en calidad de órgano rector del Sistema de Administración de Bienes y Contratación Administrativa, así como el reglamento de uso del sistema". (…)

"Artículo 93.- Publicación. La invitación a participar, las modificaciones al cartel y el acto de adjudicación, así como los demás actos propios del procedimiento, se publicarán en el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), sin perjuicio de publicación facultativa en el diario oficial La Gaceta y/o en los medios de circulación nacional que la Administración considere oportuna".

En las condiciones generales, se cuenta con la cláusula 2.5. sustitución de personal:

"El contratista, respetará el perfil mínimo del personal indicado en la oferta durante la ejecución del contrato, sólo en casos excepcionales, con la debida justificación y los comprobantes que acrediten las circunstancias por las que amerita el cambio, la Administración podrá autorizar la sustitución de algún miembro del personal propuesto, siempre y cuando sea por una persona que reúna los requisitos de la persona a sustituir o superiores. En todo caso, la empresa adjudicataria someterá a consideración a la Unidad de Servicios de informática y telemática, el nombre y características profesionales de la persona sustituta para el aval respectivo." En caso de que se autorice la sustitución, el contratista debe comprometerse a incorporar inmediatamente al personal sustituto en la Póliza de Riesgos de Trabajo y presentar una fotocopia al Encargado del Servicio.

Adicionalmente, es potestad del INA solicitar la sustitución del personal ofertado por el contratista cuando el servicio brindado no cumpla con las necesidades de la contratación. Para realizar la sustitución, el contratista dispone de 5 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de realizada la notificación. Deberá respetarse el mismo perfil del personal que sustituye o superior. En todo caso, el contratista someterá a consideración de la Unidad de Servicios de informática y telemática" Sic

De acuerdo con las especificaciones técnicas, los numerales 5.1.2 y 5.1.4 disponen lo siguiente respectivamente:

"El contratista deberá realizar un informe mensual en los 5 primeros días del periodo donde se indique todo lo correspondiente a la operación del centro de datos y sus respectivos mantenimientos detallados, consumo eléctrico por rack, ingresos a la suit, estado del aire acondicionado, ingresos a los cubículos, dicho informe se deberá presentar al Encargado del contrato y al Encargado del proceso".

"Para poder tramitar la facturación mensual, el informe mensual debe de ser aprobado por el Encargado del Proceso de Infraestructura o el encargado de la administración del contrato".

En el Reglamento para la utilización del Sistema Integrado de Compras Públicas SICOP, Decreto Ejecutivo 41438-H se indica lo siguiente:

> *"Artículo 7 - Actos por realizar en SICOP. Todo acto de los procedimientos de la contratación administrativa se deberán realizar por medio de SICOP, entre ellos // (…).*
> *modificaciones y aclaraciones, (…).,*
> *orden de compra o pedido, fase recursiva: Escritos de presentación de recursos y su correspondiente resolución debidamente fundamentada, formalización contractual y su refrendo interno o refrendo contralor según corresponda, resolución o rescisión contractual, acta de recepción provisional y definitiva, finiquitos".*

Adicionalmente, para el 2 de setiembre de 2025 la Gerencia remitió una directriz a todas las jefaturas y encargados de contrato donde se consigna lo siguiente:

> *"(…)Con respecto a los contratos institucionales **vigentes** en el Sistema de Compras Públicas (SICOP), se detallan a continuación las acciones que en adelante se deberán ejecutar para asegurar que los expedientes de estos contratos se mantengan debidamente actualizados, incorporando a los mismos toda la información, documentos y actos relevantes de su gestión, esto de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Contratación Pública, particularmente en los artículos 56 inciso g), 62 y 63 inciso e), que establecen la obligación de incorporar oportunamente en el Sistema Digital Unificado, toda la información generada durante la gestión contractual dentro de un plazo máximo de veinticuatro (24) horas posteriores a su emisión.*
> *El incumplimiento de esta obligación constituye una infracción susceptible de sanción, en atención a lo regulado en los artículos 124 y 125 inciso o) del mismo cuerpo normativo, que prevén consecuencias administrativas aplicables en caso de incumplimientos a esta normativa (…)".*

La condición se presenta debido a la inobservancia de las obligaciones documentales establecidas para los procesos de contratación pública, en particular a lo consignado en la circular GG-CI-23-2025, especialmente durante la etapa de ejecución del contrato, específicamente por la no incorporación de los informes mensuales en el expediente digital de SICOP.

Las debilidades identificadas generan los siguientes efectos:

- La ausencia del informe mensual correspondiente al período de julio-agosto 2023 impide contar con el respaldo documental completo requerido para la aprobación de la facturación correspondiente, lo que pudo derivar en aprobaciones sin la debida supervisión del servicio proporcionado, dificultando la evaluación de los mantenimientos ejecutados y el estado de los equipos.

- La ausencia de los informes en SICOP debilita la trazabilidad y la rendición de cuentas exigidas por la normativa de compras públicas.

- La falta de identificación del personal que ejecutó los mantenimientos y la ausencia de firmas que validen los informes, imposibilitan verificar si los servicios fueron realizados por el personal ofertado, calificado y avalado por el INA, en cumplimiento del pliego de condiciones. Esta situación limita la capacidad institucional para supervisar el contrato, identificar eventuales sustituciones de personal no autorizadas y verificar que el personal sustituto cumpla con el perfil requerido, debilitando el control técnico y la fiscalización de la ejecución contractual.

Lo anterior podría, eventualmente, incurrir en la materialización de los riesgos:

- **R033 Cumplimiento de la Normativa Jurídica y Técnica:** Incumplimiento de la normativa internacional, nacional e institucional, procedimientos e instructivos vigentes que regulan las actividades de la institución.

- **R055 Gestión documental:** Gestión inadecuada de documentos e información en soporte físico o electrónico con valor administrativo y legal.

3. CONCLUSIONES

Acorde con los resultados obtenidos en el estudio se identificaron debilidades en el seguimiento de la ejecución contractual; entre ellas, la ausencia de un informe mensual, documento indispensable para el trámite de facturación.

Además, se constató que los informes mensuales proporcionados carecen de autorizaciones formales o firmas, así como la identificación del personal técnico encargado del mantenimiento, así como su inclusión en SICOP.

4. RECOMENDACIONES

Al señor Gustavo Ramírez de la Peña, en su calidad de Gestor de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación

1. Implementar las acciones establecidas en la circular GG-CI-23-2025 respecto a la actualización de los expedientes en SICOP de todos los trámites de compra durante toda la etapa de ejecución del contrato, de las unidades adscritas a su gestión, asegurando la incorporación oportuna de los documentos que se generen.

   Se dará por cumplida la recomendación mediante la certificación que acredite la emisión de las instrucciones giradas a las unidades adscritas. **Fecha de cumplimiento:** 30/10/2026. **(Resultado 2.1)**

2. Girar instrucciones a las unidades adscritas a la GTIC para que se revisen las contrataciones en las que se presenten informes mensuales y en cuyo cartel se hayan establecido perfiles mínimos para el personal ofertado, a efectos de verificar que dichos informes indiquen el personal que realizó los mantenimientos o tareas, conforme a lo requerido en el pliego de condiciones.

   Se dará por cumplida la recomendación mediante una certificación que indique las contrataciones revisadas, los resultados de la verificación y, en caso de detectarse la misma debilidad, las solicitudes de subsanación realizadas al proveedor. **Fecha de cumplimiento:** 30/10/2026. **(Resultado 2.1)**

Al señor Diego González Murillo, en su calidad de jefatura de la Unidad de Servicios de Informática y Telemática

3. Realizar las coordinaciones necesarias para que los informes mensuales cuenten con la firma del responsable de la empresa, garantizando su autenticidad y validez jurídica.

   Se dará por cumplida esta recomendación mediante la presentación del informe ajustado por el proveedor con las firmas correspondientes. **Fecha de cumplimiento:** 30/11/2026. **(Resultado 2.1)**

4. Actualizar el expediente digital en SICOP con todos los informes mensuales y demás documentos que correspondan a la etapa de ejecución del contrato, conforme a lo establecido en el artículo 11 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa 7494, artículo 11 Expediente.

   Se dará por cumplida esta recomendación mediante una certificación que acredite la actualización del expediente digital en SICOP. **Fecha de cumplimiento:** 30/11/2026. **(Resultado 2.1)**

5. Realizar las gestiones necesarias a fin de ubicar el informe mensual correspondiente al período del 17 de julio al 16 de agosto de 2023, en caso de no contar con él, gestionar su oportuna presentación por parte del proveedor, asegurando su incorporación al expediente.

   Se dará por cumplida esta recomendación mediante la presentación del informe o, en su defecto, la certificación que acredite las gestiones realizadas ante el proveedor. **Fecha de cumplimiento:** 30/11/2026. **(Resultado 2.1)**

5. OBSERVACIONES

5.1 Comunicación de resultados, observaciones de la administración y remisión del Informe

5.1.1. Los resultados del informe fueron comunicados al señor Gustavo Ramírez de la Peña, Gestor de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación y al señor Diego González Murillo, Jefe de la Unidad de Servicios de Informática y Telemática, quienes manifestaron su aprobación y aceptación de las recomendaciones contenidas en él.

5.1.2. La administración no realizó observaciones en la reunión de comunicación de resultados.

5.1.3. La remisión del informe se realiza mediante el oficio AI-0242-2026 del 16 de setiembre del 2026, fecha a partir de la cual se da por finalizado este estudio.

5.2 Plazo para el avance y ejecución de las recomendaciones

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 N° 8292, publicada en el Diario Oficial La Gaceta el día 4 de setiembre de 2002, disponen la forma de comunicación de los resultados de los informes de la Auditoría 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.

El plazo se establece de acuerdo con lo pactado con la Jefatura de la Unidad correspondiente en el Acta de Conferencia final, como a continuación se señala:

Recomendación	Responsable del cumplimiento	Fecha de comunicación	Fecha de los avances	Fecha de cumplimiento
1	Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	03/09/2026	No aplica	30/10/2026
2	Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	03/09/2026	No aplica	30/10/2026
3	Unidad de Servicios de Informática y Telemática	03/09/2026	No aplica	30/11/2026
4	Unidad de Servicios de Informática y Telemática	03/09/2026	No aplica	30/11/2026
5	Unidad de Servicios de Informática y Telemática	03/09/2026	No aplica	30/11/2026

5.3 Responsable del Informe

El estudio fue realizado por la funcionaria de esta Auditoría Nancy María Meoño Vargas, bajo la supervisión de Didier Chavarría Chaves, Encargado del Proceso de Auditoría de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Firmado digitalmente
Nancy María Meoño Vargas
Auditora encargada del estudio

Firmado digitalmente
Didier Chavarría Chaves
Encargado de Proceso

Firmado digitalmente
Alfredo Hasbum Camacho
Auditor General

Anexo 1

Normativa utilizada como base para la revisión efectuada

- Ley General de Control Interno, 8292.
- Ley de Contratación Administrativa, 7494
- Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE).
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.
- Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.
- Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa 7494.