CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO

DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍAS INTERNAS

DNAI-AI-0079-2018

MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

INFORME GENERAL

Examen Especial al proceso precontractual, contractual, ejecución, pago y utilización del servicio de soporte a diferentes módulos de implementación del switch transaccional para el pago el bono de desarrollo humano y pensiones para el programa de protección social del MIES, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2016

TIPO DE EXAMEN : EE **PERIODO DESDE :** 2012-01-01 **HASTA :** 2016-12-31

Examen especial al proceso precontractual, contractual, ejecución, pago y utilización del servicio de soporte a diferentes módulos de implementación del switch transaccional para el pago del bono de desarrollo humano y pensiones para el programa de protección social del MIES, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2016.

Relación de siglas y abreviaturas utilizadas

AI	Auditoría Interna
BDH	Bono de Desarrollo Humano
C-DAL	Contrato – Dirección de Asesoría Legal
CGAF	Coordinación General Administrativa Financiera
CGTIC	Coordinación General de Tecnología
CUR	Comprobante Único de Registro
DADeIS	Dirección de Auditoría de Desarrollo e Inclusión Social de la Contraloría General del Estado
DARH	Dirección de Administración de Recursos Humanos
DPyEI-GISyE	Dirección de Planificación y Evaluación Institucional – Gestión Institucional Seguimiento y Evaluación de la Contraloría General del Estado
HIPER S.A.	Compañía Tecnología de Información
IFIS	Integrated Facilities Information System
INNFA	Instituto Nacional de la Niñez y la Familia
IVA	Impuesto al Valor Agregado
M	Memorando
MIES	Ministerio de Inclusión Económica y Social
PAPP	Plan Anual de la Política Pública
PPS	Programa de Protección Social
TdR	Términos de referencia que contienen las especificaciones técnicas
USD	Dólares de los Estados Unidos de Norte América

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINAS
Carta de Presentación	1
CAPÍTULO I	
INFORMACIÓN INTRODUCTORIA	
Motivo del examen	2
Objetivos del examen	2
Alcance del examen	2
Base legal	2
Estructura orgánica	4
Objetivos de la entidad	5
Monto de recursos examinados	6
Servidores relacionados	6
CAPÍTULO II	
RESULTADOS DEL EXAMEN	
Seguimiento al cumplimiento de recomendaciones	7
Adquisición del servicio de mantenimiento y soporte para la implementación del switch transaccional se realizó sin ningún proceso de contratación	7

Anexo:

1 Nómina de servidores relacionados con el examen

Ministerio de Inclusión Económica y Social

Ref.: Informe aprobado el 2018-02-16.

Quito, D.M.,

Señor
MINISTRO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
Presente.-

De mi consideración:

La Contraloría General del Estado, a través de la Dirección de Auditoría Interna del Ministerio de Inclusión Económica y Social, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, efectuó el examen especial al proceso precontractual, contractual, ejecución, pago y utilización del servicio de soporte a diferentes módulos de implementación del Switch transaccional para el pago del bono de desarrollo humano y pensiones para el programa de protección social del MIES, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2016.

La acción de control se efectuó de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Contraloría General del Estado. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,
Dios, Patria y Libertad,

Ing. Marcos Aníbal Calderón Moscoso
DIRECTOR DE AUDITORÍA INTERNA

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen

El examen especial en el Ministerio de Inclusión Económica y Social, se realizó en cumplimiento a la orden de trabajo 0002-MIES-AI-2017-I de 10 de julio de 2017, con cargo a imprevistos del Plan Operativo de Control 2017 de la Dirección de Auditoría Interna del MIES y en cumplimiento a la disposición del señor Subcontralor General del Estado, subrogante, contenida en memorando W 460-DPyEI-GISyE de 7 de marzo de 2017.

Objetivos del examen

- Verificar la propiedad, legalidad y veracidad del proceso precontractual, contractual, ejecución, pago y utilización del servicio de soporte técnico.
- Establecer el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables.

Alcance del examen

El examen especial se realizó al proceso precontractual, contractual, ejecución, pago y utilización del servicio de soporte a diferentes módulos de implementación del Switch Transaccional para el pago del bono de desarrollo humano y pensiones para el programa de protección social del MIES, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2016.

Base legal

Mediante Decreto Supremo 3815 de 7 de agosto de 1979, publicado en el Registro Oficial 208 de 12 de junio de 1980 se creó el Ministerio de Bienestar Social como organismo responsable de formular, dirigir y ejecutar la política social en materia de seguridad social, protección de menores, cooperativismo y bienestar social.

Mediante Decreto Supremo 486-A de 7 de junio de 2000, publicado en el Registro Oficial 99 de 15 de junio de 2000, se creó el Programa de Protección Social para que administre los subsidios focalizados para los sectores vulnerables de la sociedad; constituyendo el Programa de Protección Social, como una entidad desconcentrada, adscrita al Ministerio de Bienestar Social, con jurisdicción nacional, que gozará de independencia administrativa, técnica y financiera; y, coordinará sus actividades con los otros programas y proyectos que en esta materia se estén implementando.

Con Acuerdo Ministerial 0264, publicado en Registro Oficial 346 de 31 de agosto de 2006, se emitió el Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos del Ministerio de Bienestar Social.

El Decreto Ejecutivo 580 publicado en el Registro Oficial 158 de 29 de agosto de 2007, cambió la denominación de Ministerio de Bienestar Social a Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

Con Acuerdo Ministerial 999, publicado en Suplemento de Registro Oficial 457 de 30 de octubre de 2008, se expidió el Estatuto de Gestión de la Unidad Descentralizada adscrita al Ministerio de Inclusión Económica y Social "Programa de Protección Social".

Con Acuerdo Ministerial 00391 de 11 de marzo de 2011, publicado en Edición Especial del Registro Oficial 130 de 8 de abril de 2011, se emitió el Estatuto Orgánico por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social - MIES.

Mediante Decreto Ejecutivo 1356 de 12 de noviembre del *2012*, publicado en el Registro Oficial Nº 838 de fecha 26 de noviembre del 2012, se dispuso la integración al Ministerio de Inclusión Económica y Social, el Instituto de la Niñez y la Familia – INNFA y el Programa de Protección Social (PPS), con la disposición transitoria cuarta que dispone que todos los derechos y obligaciones constantes en convenios, contratos u otros instrumentos jurídicos, nacionales o internacionales, suscritos por el INNFA y/o Programa de Protección Social, serán asumidos por el MIES.

Con Acuerdo Ministerial 000154 de 8 de enero de 2013, publicado en Registro Oficial edición especial 415 de 21 de marzo de 2013, se emitió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del MIES.

TRES

Con Acuerdo Ministerial 0080 de 9 de abril de 2015, publicado en Registro Oficial 329 de 19 de junio de 2015, se expidió el nuevo Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, y mediante Acuerdo Ministerial 91-B de 8 de julio de 2015, la Ministra de Inclusión Económica y Social, dispuso su vigencia desde el 1 de agosto de 2015.

Estructura orgánica

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, emitido con Acuerdo Ministerial 000080 de 9 de abril de 2015, publicado en Registro Oficial Edición Especial 329 de 19 de junio de 2015, contiene la estructura organizacional del MIES, conformada por los siguientes procesos:

1	Procesos Gobernantes:
1.1	Direccionamiento Estratégico
1.1.1	Despacho Ministerial
2	Procesos Sustantivos
2.1	Gestión de Inclusión Social
2.1.1	Gestión de Inclusión Social
2.1.1.1	Gestión de Desarrollo Infantil Integral
2.1.1.2	Gestión de Atención Intergeneracional
2.1.1.3	Gestión de Discapacidades
2.1.1.4	Gestión de Protección Especial
2.2	Gestión de Inclusión Económica, Movilidad Social Ascendente y Corresponsabilidad
2.2.1	Gestión de Inclusión Económica
2.2.1.1	Gestión de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones
2.2.1.1.1	Gestión de Administración de Datos
2.2.1.1.2	Gestión de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones
2.2.1.1.3	Gestión de Transferencias
2.2.1.1.4	Gestión de Control de Operaciones
3	Procesos Adjetivos
3.1	Adjetivos de Asesoría
3.1.1	Gestión de Investigación y Datos de Inclusión
3.1.2	Gestión de Asesoría Jurídica
3.1.3	Gestión de Planificación y Gestión Estratégica
3.1.4	Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)
3.1.5	Gestión de Relaciones y Cooperación Internacional
3.1.6	Gestión de Participación Ciudadana

CUATRO

3.1.7	Gestión de Comunicación Social
3.1.8	Gestión de Secretaría General
3.1.9	Gestión de Auditoría Interna
3.2	Adjetivos de Apoyo
3.2.1	Gestión Administrativa Financiera
3.2.1.1	Gestión Administrativa
3.2.1.2	Gestión Financiera
3.2.1.3	Gestión de Infraestructura
3.2.1.4	Gestión de Administración de Recursos Humanos
4	Niveles Desconcentrados
4.1	Nivel Zonal
4.2	Nivel Distrital

Objetivos de la entidad

De conformidad con el artículo 6 del Estatuto de Gestión de la Unidad Descentralizada adscrita al MIES *"Programa de Protección Social"*, los objetivos estratégicos del MIES son:

a) Formular, dirigir y ejecutar, proyectos y acciones oficiales en coordinación con el Ministerio de Inclusión Económica y Social, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos en materia de protección social contenidos en la Constitución Política del Ecuador;

b) Garantizar la inclusión, protección y el ejercicio de los derechos ciudadanos en materia de mitigación y eliminación del riesgo y vulnerabilidad vía promoción de proyectos productivos que generen empleo;

c) Promoverá la habilitación ciudadana que fortalezca el capital humano y el capital social de las comunidades y barrios, dentro del territorio nacional;

d) Promover la ruptura del círculo vicioso intergeneracional de la pobreza;

e) Ampliar y mejorar la transferencia de recursos económicos permanentes, puntuales, generales y focalizados, y créditos productivos, como acciones efectivas en la consolidación de los derechos ciudadanos de protección y oportunidad de participación en actividades productivas con el fomento de micro negocios, como incentivo de la inversión social; y,

cinco

f) Formar una red de protección social con otras instituciones del Estado y de la sociedad civil.

Monto de recursos examinados

El monto de recursos que fueron analizados durante el periodo examinado relacionado al servicio de soporte a diferentes módulos de implementación del switch transaccional para el pago del bono de desarrollo humano y servicios para el programa de protección social del MIES, correspondieron a 74 010,00 USD, tal como se detalla a continuación:

No.	Objeto	Fecha	Plazo	Monto USD
1	Contrato para implementación del Switch Transaccional para el pago del bono de Desarrollo Humano y pensiones para el Programa de Protección Social.	2012-10-18	45 días calendario.	43 000,00
2	Convenio de pago entre el Ministerio de Inclusión Económica y Social y la Empresa Hiper S.A., 001-MIES-DM-DSG-2016	2016-05-03	No aplica	31 010,00
			Total USD:	74 010,00

Fuente: Reportes del eSigef.

Servidores relacionados

Anexo 1.

seis

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

Seguimiento al cumplimiento de recomendaciones

Durante el período de alcance de la presente acción de control, la Contraloría General del Estado y la Dirección de Auditoría Interna del MIES, no emitieron informes que contengan recomendaciones relacionadas con el presente examen especial, por lo que no se realizó el correspondiente seguimiento de recomendaciones.

Adquisición del servicio de mantenimiento y soporte para la implementación del switch transaccional se realizó sin ningún proceso de contratación

El Ministerio de Inclusión Económica y Social representado por el Director Nacional Programa de Protección Social del MIES suscribió con la Apoderada Especial de la Compañía Tecnología de Información HIPER S.A., el contrato C-DAL-20-2012 de 18 de octubre del 2012 para la *"Implementación del Switch Transaccional para el pago del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones"*, por un monto de 43 000,00 USD más IVA.

En el contrato suscrito se describe la siguiente cláusula contractual:

> *"**Cláusula Cuarta: OBJETO DEL CONTRATO**. - **4.01** El Contratado se obliga para con El Programa a la prestación de la **IMPLEMENTACIÓN DEL SWITCH TRANSACCIONAL PARA EL PAGO DEL BONO DE DESARROLLO HUMANO Y PENSIONES**", de acuerdo a los Términos de Referencia y la oferta presentada, los mismos que forman parte del presente contrato".*

Los Términos de Referencia del proceso en el numeral 3.3 *"PAGO DEL BDH Y PENSIONES"* menciona:

> "... Además la empresa oferente deberá cumplir con: ... . *Garantía Técnica del aplicativo, durante un año sin costo. Mantenimiento del 20% anual de licencias del Switch transaccional".*

Así también, el numeral 3.5 *"ACOMPAÑAMIENTO EN PRODUCCIÓN POR UN AÑO"*, describe:

SIETE

"La empresa debe proveer de las personas necesarias que garanticen el soporte y asistencia técnica las 24 horas del día los 7 días de la semana para la administración del Switch y su disponibilidad para las entidades financieras ...".

El 7 de diciembre de 2012 se firmó el Acta de Entrega Recepción de Bienes y/o Servicios, entre la Representante de la empresa HIPER S.A. y el Director de Servicios Institucionales del MIES - PPS; y, cancelado el valor total del contrato el 23 de diciembre de 2012 de acuerdo al CUR 37012.

La Servidor Público 7 / Directora de Administración de Datos / Gerente del Proyecto "Desarrollo del Aplicativo para el pago del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones" del Ex Programa de Protección Social, del período de actuación de 2 de enero de 2013 y el 14 de octubre de 2015, solicitó con acta de reunión del 21 de marzo de 2013, *"Bitácora HIPER 2013"* a la empresa de Tecnologías de la Información HIPER S.A, un detalle de requerimientos realizados por los servidores encargados de la plataforma switch transaccional, con un total de 607 horas de soporte técnico; así también, adicionalmente se requirió aplicativos de desarrollo y análisis para la operatividad de la plataforma por 279 horas.

Además, la servidora antes mencionada solicitó a un empleado de la empresa HIPER S.A, mediante correo electrónico de 25 de abril de 2013, lo siguiente:

"... Por favor si podemos realizar una conversación telefónica sobre la propuesta presentada, me parece que no está claro el esquema en el que deseamos trabajar con Uds ya que la idea es tener un paquete de horas por cualquier requerimiento que se presente durante un tiempo y que se vayan descontando las horas según el consumo realizados. Estos consumos pueden ser reportes, mantenimientos a aplicaciones ya realizadas, mejoras en las aplicaciones, requerimientos nuevos, etc...".

Igualmente, la Servidor Público 7 con correo electrónico de 25 de abril de 2013 dirigido al Servidor Público 5 / Analista de Tecnología de la Información 2, Responsable de la elaboración de los Términos de Referencia e Informe Técnico de Contratación, en funciones del 1 de agosto de 2012 al 31 de diciembre de 2013, indicó:

"... En el paquete de horas a ser contratado por el MIES no aplicará el desarrollo de nuevas funcionalidades y el mismo aplicará exclusivamente para adecuaciones o mejoras a la plataforma actual del Autorizador del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones...".

de HO

La Representante de la empresa Tecnología de la Información HIPER S.A., con oficio HIPER OP-335-15-HE de 5 de noviembre de 2015, dio a conocer a la Ministra de Inclusión Económica y Social, lo siguiente:

> *"**I. Antecedentes.-** ... El contrato fue suscrito el 18 de octubre del 2012 cuyo objeto de contratación es que HIPER S.A se obliga con el Mies (sic) a la prestación de la IMPLEMENTACIÓN DEL SWITCH TRANSACCIONAL PARA EL PAGO DEL BONO DE DESARROLLO HUMANO Y PENSIONES", de acuerdo a los Términos de Referencia y la oferta presentada. El contrato en referencia ... no incluyó en ningún momento la contratación de soporte y mantenimiento, ni como parte integral del contrato ni como individual. Una vez en producción, la administradora del proyecto Ingeniera ... , nos solicitó la presentación de una propuesta en relación a la contratación de un paquete de horas para soporte, mantenimiento y nuevas funcionalidades, esta Propuesta fue solicitada a través de un correo electrónico con fecha 27 de junio de 2013... . La propuesta económica **090-13** .. que fue remitida por HIPER S.A. fue aceptada por la Ingeniera... la que contemplaba un paquete de **1290 horas a un costo de USD 35,00 hora – hombre**, por lo tanto se comenzó a prestar los servicios conforme los requerimientos de la institución ... .- **III. Fundamentos de Hecho** La empresa a la que represento presentó una propuesta que permita brindar los servicios de implementación de nuevos requerimientos, adecuaciones o mejoras a los diferentes módulos del Switch Transaccional de Pago de Bono de Desarrollo Humano y Pensiones. En tal sentido, desde el mes de marzo de 2013 hasta el mes de agosto de 2014, fueron solicitados por diferentes servidores de su institución requerimientos, de lo cual se prestó varios servicios para los diferentes módulos del Switch Transaccional, conforme detallo en el Anexo 3 que adjunto, el mismo que cuenta con todos los respaldos del trabajo realizado, dando un total **de 912 horas efectivas prestadas al PPS - MIES, sumando un valor de USD 31.920,00** ... **más IVA de las 1290 horas aprobadas en la propuesta 090-13,** tomando en cuenta que los valores por hora se encuentran bajo el rango del precio de mercado para este tipo de servicios... Con las consideraciones de hecho y de derecho que han expuesto ... **considerando adicionalmente que la omisión procesal del procedimiento precontractual no es imputable a mi representada, solicito de la manera más atenta, disponga a quien corresponda se realice las gestiones necesarias para cancelar los haberes que su prestigiosa institución adeuda a la empresa HIPER S.A.".***

El informe suscrito por el Director de la Dirección de Administración de Datos y por el Analista de Infraestructura y Redes, constante en memorando MIES-SANNCO-DAD-2015-0301-M de 18 de diciembre de 2015, remitido a la Subsecretaria de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones, se recomendó el pago de 886 horas por cuanto se evidenció la recepción del servicio.

La Ministra de Inclusión Económica y Social, Subrogante, con sumilla inserta en memorando MIES-CGAJ-2015-0570-M de 28 de diciembre de 2015, emitido por el Coordinador General de Asesoría Jurídica, subrogante, autorizó al Coordinador Administrativo Financiero suscriba el Convenio de Pago respectivo con la empresa de

Tecnología de la Información HIPER S.A., para el pago de 886 horas de soporte de la plataforma transaccional, por el valor de 31 010,00 USD más IVA, el mismo que fue cancelado con CUR 3400 del 16 de septiembre de 2016.

La Servidor Público 7 / Directora de Administración de Datos encargada PPS y Gerente del Proyecto *"Desarrollo del Aplicativo para el pago del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones"* del Ex Programa de Protección Social, del período de actuación del 2 de enero de 2013 al 14 de octubre de 2015, incumplió lo establecido en la Norma de Control Interno 406-03 Contratación.

La situación expuesta se dio por cuanto la Servidor Pública 7 / Directora de Administración de Datos / Gerente del Proyecto *"Desarrollo del Aplicativo para el pago del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones"* del Ex Programa de Protección Social, del período de actuación del 2 de enero de 2013 al 14 de octubre de 2015, no efectuó planificadamente la adquisición de la contratación del servicio de soporte y mantenimiento del Switch Transaccional para el pago del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones, originando que existan reformas al PAPP de la Dirección de Administración de Datos de la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones y Presupuesto del año 2015; y que no se hayan presentado otras ofertas que permitan mejorar las condiciones del servicio prestado.

Auditoría con oficios 0031, 0035, 0036, 0037, 0041 y 0042-0002-MIES-AI-2017-I, de 2, 3 y 7 de agosto de 2017, comunicó los resultados provisionales al Profesional 7 / Analista de Tecnologías de la Información 2, Miembro de la Comisión Técnica en funciones del 11 de agosto de 2012 al 31 de diciembre de 2012; al Servidor Público 5 / Analista de Tecnología de la Información 2, Responsable de la elaboración de los Términos de Referencia e Informe Técnico de Contratación en funciones del 1 de agosto de 2012 al 31 de diciembre de 2013; Servidor Público 1 / Jefe de Servicios Generales, Coordinadora de la Comisión Técnica en el Proceso de Contratación de la Implementación del Switch Transaccional para el pago del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones del período del 1 de octubre del 2012 al 31 de diciembre de 2013; al Director Nacional del Ex Programa de Protección Social del período de actuación del 11 de junio de 2012 al 31 de diciembre de 2012; y, a la Servidor Público 7 / Directora de Administración de Datos / Gerente del Proyecto "Desarrollo del Aplicativo para el Pago del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones" del período de

Diez

actuación del 02 de enero de 2013 al 14 de octubre de 2015, en su orden, para que presenten los justificativos respectivos, los cuales contestaron, lo siguiente:

El Servidor Público 5 / Analista de Tecnología de la Información 2, Responsable de la elaboración de los Términos de Referencia e Informe Técnico de Contratación del período de actuación del 1 de agosto de 2012 al 31 de diciembre de 2013, mediante comunicación de 4 de agosto de 2017, manifestó:

"... Como garantía técnica se entiende a la cobertura o soporte técnico por parte del adjudicatario en función de realizar las correcciones necesarias para mitigar incidentes o posibles problemas operacionales previo y durante la puesta en producción. Además se indica de explicita el tiempo de garantía: un año, así también, se señala que este soporte no tiene costos adicionales de ningún tipo. En relación a lo citado, el apartado 3.5 corresponde al servicio de soporte y asistencia técnica o más conocido como SLA (niveles de servicio) como requerimiento básico para la contratación de la implementación del aplicativo transaccional una vez puesta en producción... ".

Así también el antes citado, en respuesta al oficio 0041-0002-MIES-AI-2017-I de 7 de agosto de 2017, mediante comunicación de 10 de agosto de 2017, dio a conocer lo siguiente:

"... 3. ...Tras la puesta en producción del switch transaccional, los procesos de pago del BDH y Pensiones, así como otros bonos y la operatividad que se generó a partir de éste desembocaron en una operación con procesos críticos. Esto fue entendido tanto por las autoridades como por la empresa proveedora del servicio, por tal razón se priorizó en la implementación de soluciones y a la par se desarrollaba el proceso de contratación del paquete de horas de soporte con el mismo proveedor. Hay que señalar que debido a la priorización por dar solución a los procesos críticos, el proveedor tuvo retrasos en la presentación de una oferta..."

La Servidor Público 1 / Jefe de Servicios Generales, Coordinadora de la Comisión Técnica en el Proceso de Contratación de la Implementación del Switch Transaccional para el pago del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones del período del 1 de octubre del 2012 al 31 de diciembre de 2013, con comunicación de 4 de agosto de 2017, señaló:

"... Es necesario poner en su conocimiento que, en dicho proceso formé parte de la comisión que revisó la oferta en base a los términos de referencia preparados por el área requirente, en coordinación con funcionarios técnicos que conocían explícitamente de los aspectos constantes tanto en los TDR's como en la oferta presentada en el momento ...".

El Director Nacional del Programa de Protección Social del período de actuación del 11 de junio de 2012 al 31 de diciembre de 2012, mediante comunicación de 4 de agosto de 2017, informó:

"... La empresa debe proveer los niveles de escalamiento de incidentes. Este requerimiento está señalado en el TdR en la sección correspondiente al servicio de soporte y asistencia técnica. También se conoce como SLA (niveles de servicio) que debería activarse en la etapa de producción del switch transaccional ... ".

La Servidor Público 7 / Directora de Administración de Datos / Gerente del Proyecto *"Desarrollo del Aplicativo para el Pago del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones"* del período de actuación del 2 de enero de 2013 al 14 de octubre de 2015, con oficio YV-AI-2017-008 de 10 de agosto de 2017, mencionó:

"...En toda implementación en el ambiente de producción de un sistema o aplicativo informático, se tiene que realizar ajustes necesarios para garantizar la funcionalidad y continuidad del servicio que se presta con el aplicativo implementado. En este sentido y considerando la criticidad del servicio del pago de las transferencias monetarias, esto es el pago para aproximadamente 2 millones de beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones, a través del Switch Transaccional, era de suma importancia que se realicen actividades posteriores a la salida a producción del aplicativo. Con esta consideración, no era posible detener el servicio mientras se solucionaban las novedades que se presentaron en esa fecha, toda vez, que tanto el proveedor como el MIES Programa de Protección Social no podían prever que tales funcionalidades debían requerirse y que solo fueron evidentes cuando el Switch ya estuvo en producción ... Por otro lado, con el visto bueno del proveedor, se venía trabajando en realizar el proceso de contratación del paquete de horas de soporte especializado con el proveedor, estimando las horas que se requerirían para continuar solventando novedades que se presentaren. Como se observa, hasta el mes de mayo de 2013, se seguía en la gestión con el proveedor para concretar su propuesta y el esquema de trabajo a realizar. 2 ... sobre las 607 horas, según lo indicado en el "Informe para el pago de soporte a la empresa HIPER S.A.", me permito informar: ...- c. De las 607 horas, se tiene que 337 horas corresponden a Desarrollo, 58 de Análisis y 212 de Soporte. En cuanto a los Desarrollos realizados, .., se debieron realizar para no detener el servicio y garantizar la funcionalidad del Switch Transaccional para el pago. Con esta consideración, la respuesta rápida por parte del proveedor y en conocimiento de las autoridades de esa fecha, se procedía trabajar de esta manera, con esto se solucionaban las novedades sin detener el servicio. Cabe indicar que los desarrollos realizados se fueron implementando en tiempos cortos, en aplicaciones adicionales al switch transaccional, así no se afectó el servicio y se mantuvo el nivel de atención a los beneficiarios de las transferencias monetarias. En relación a los análisis, se presentaron situaciones en donde se requería del estudio especializado del proveedor, ya que, al contratar una licencia de uso, el MIES Programa de Protección Social no podía acceder a los elementos y a la lógica del switch. En estos casos se requería que se revisara las novedades presentadas para dar una

DOCE

solución y luego implementarla en el aplicativo, si fuera del caso. - Es necesario recalcar que no se podía detener el servicio hasta que las novedades sean solventadas, la criticidad del servicio no permitía esperar que esto suceda. 3.e. Se estaba gestionando con el proveedor la contratación del paquete de horas de soporte...".

Lo comentado por los citados servidores ratifica el comentario de auditoría por cuanto no se realizó la contratación mediante una de las modalidades establecidas en la normativa correspondiente, dando lugar a reformas al PAPP 2015 de la Dirección de Administración de Datos de la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones y que la Dirección Financiera del MIES, el 22 de abril de 2016, emita la certificación presupuestaria 264 con cargo a la partida "Obligaciones de Ejercicios Anteriores por Gastos en Bienes y Servicios".

Posterior a la lectura de borrador de informe, el Servidor Público 5 / Analista de Tecnología de la Información 2, Responsable de la elaboración de los Términos de Referencia e Informe Técnico de Contratación del período de actuación del 1 de agosto de 2012 al 31 de diciembre de 2013; el Director Nacional del Programa de Protección Social del período del 11 de junio de 2012 al 31 de diciembre de 2012; y, la Servidor Público 7 / Directora de Administración de Datos / Gerente del Proyecto *"Desarrollo del Aplicativo para el Pago del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones"* del período de actuación del 2 de enero de 2013 al 14 de octubre de 2015, con oficio AI-2017-001 de 22 de agosto de 2017, informaron:

*"... **3. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA DE PAGOS DEL MIES** El contrato original contaba con el soporte técnico y garantía sobre lo que ya se había levantado como requerimientos funcionales, los cuales fueron diseñados en base a la experiencia de la empresa HIPER S.A. y de lo que el MIES Programa de Protección Social consideró que debía incluirse en el switch transaccional para que la funcionalidad del pago del bono no se vea afectado para las familias beneficiarias. En este punto, tanto la empresa HIPER S.A. como el MIES estaban concentrados en que el servicio no se detenga y que el beneficiario no se vea afectado en el cobro del bono.- Con estos antecedentes, queda claro que la dinámica del servicio del pago en línea (en el esquema de 24 horas 7 días en la semana sin interrupción), no admitía que las novedades técnicas sean solventadas de forma inmediata para que el servicio no se detenga. Por lo que queda plenamente justificado que no se podía esperar a que un proceso de adendum al contrato se pueda dar en corto tiempo y que permita cubrir las horas de desarrollo. Esperar hasta que se concrete el proceso administrativo hubiese implicado que las novedades no se las pueda solventar en forma oportuna y que se vea afectado el servicio de pago del bono y pensiones para alrededor de 1 millón 700 mil personas. Para el año 2015, posterior a nuestros periodos de gestión, se estableció el convenio de pago como mecanismo adoptado para reconocer los*

TRECE

valores por las horas de desarrollo a la empresa HIPER S.A...".

La Representante de la Compañía Tecnología de Información HIPER S.A, mediante oficio OP-110-17-HE de 21 de agosto de 2017, dio a conocer:

> *"... 7. Finalmente, ..., queda confirmado que HIPER S.A., mientras la institución intentaba establecer un proceso de contratación, prestó todo el contingente en la prestación de los servicios que requirió la entidad, que por falta de celeridad, de presupuesto o demora en la instrumentación de una contratación, la entidad no pudo concretar un contrato, que, su omisión procesal o lo problemas internos que pudieron tener no es imputable a la empresa a la cual represento... ".*

Lo expuesto por los servidores, no modifica el comentario, por cuanto no se documentó la necesidad de la contratación del sistema para garantizar la funcionalidad del Switch Transaccional, por lo que Auditoría se ratifica en lo comentado.

Conclusión

El Ministerio de Inclusión Económica y Social adquirió sin efectuar ningún proceso de contratación, el servicio de soporte y mantenimiento del Switch transaccional para el pago del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones, a la empresa de Tecnologías de la Información HIPER S.A. desde marzo de 2013 hasta abril de 2014, por 886 horas de soporte a la plataforma tecnológica, por cuanto la Servidor Público 7 / Directora de Administración de Datos / Gerente del Proyecto *"Desarrollo del Aplicativo para el pago del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones"* del Ex Programa de Protección Social, no planificó dicha adquisición en el Plan Anual de la Política Pública, originando que existan reformas al PAPP de la Dirección de Administración de Datos de la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones y Presupuesto del año 2015; y, que no se hayan presentado otras ofertas que permitan mejorar las condiciones del servicio prestado.

Recomendación

A la Subsecretaria de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones

1. Dispondrá al Director de Administración de Datos, realice las adquisiciones de los servicios de implementación, soporte y mantenimiento del Switch Transaccional

CATORCE

para el pago del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones, a través de las modalidades establecidas en el Sistema Nacional de Contratación Pública, esto permitirá tener otras ofertas y mejorar las condiciones del servicio a contratarse.

Ing. Marcos Aníbal Calderón Moscoso
DIRECTOR DE AUDITORÍA INTERNA