



IMPLEMENTACIÓN, USO Y SOPORTE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MUNICIPAL

Dirigido a la Municipalidad de Osa

DFOE-LOC-IAD-00004-2026
14 de julio de 2026

¿Qué auditamos?

La implementación, el uso y las condiciones de soporte institucional del Sistema Integrado de Gestión Municipal en la Municipalidad de Osa, evaluando el cumplimiento del marco normativo y las buenas prácticas aplicables. En el periodo del 1° de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025.

¿Por qué es importante?

El Sistema Integrado de Gestión Municipal debe constituirse en la columna vertebral operativa y financiera de la Municipalidad de Osa, el cual permita estandarizar la gestión de ingresos y egresos por medio de una base de datos única, en procura de modernizar los servicios, asegurar el cumplimiento normativo, y fortalecer la transparencia y toma de decisiones; para brindar mejores servicios a los usuarios del Cantón.

¿Qué concluimos?

La implementación, el uso y operación del Sistema Integrado de Gestión Municipal en la Municipalidad de Osa presenta un incumplimiento generalizado de aspectos significativos del marco normativo y las buenas prácticas aplicables; evidenciado en deficiencias críticas en las pruebas de aceptación, la ausencia de recepción formal por parte de las áreas usuarias, fallas en los requerimientos funcionales, problemas en la migración de datos y debilidades en los controles de seguridad, tanto físicos como lógicos, que dan soporte y sostenibilidad al sistema. La naturaleza y el impacto de estas deficiencias comprometen de forma integral la funcionalidad, sostenibilidad y

la continuidad operativa del sistema, limitando su capacidad para actuar como una herramienta de gestión integrada, lo cual exige acciones correctivas inmediatas.

Resultados

- Implementación incompleta del Sistema Integrado de Gestión Municipal:** 19 de 33 módulos pendientes de implementación. Procesos clave asociados con formalización, requerimientos de usuarios, ejecución pruebas al sistema y recepción formal de módulos deficientes.
- Uso parcial y subutilización de módulos críticos del sistema:** 15 módulos de 33 oscilan entre 5% y 90% de uso. Asimismo, hay módulos que presentan limitaciones en la integración, existencia de registros paralelos y subutilización.
- Debilidades en las condiciones institucionales para la administración y sostenibilidad del sistema:** En los mecanismos formales, en los controles físicos, lógicos y en la gestión con terceros.

Auditoría en datos

45%

de módulos con problemas de integración.

33%

de módulos utilizan registros paralelos.

21%

de los módulos reportan un uso igual o inferior al 80%.

¿Qué es un sistema integrado?

Un sistema integrado es una solución informática con módulos o aplicaciones interrelacionadas que comparten datos y ejecutan procesos de forma coordinada, permitiendo el flujo automático y consistente de información entre funciones organizacionales, reduciendo reprocesos, duplicidades y registros paralelos. A continuación se muestran algunas características del sistema:

	Cobertura funcional
Abarca áreas tributarias, presupuestarias, contables, de recursos humanos, inventario, activos fijos, auditoría, entre otras.	
	Repositorio único
Uso de un registro único para cada transacción, enlazado a una base de datos única mediante soluciones modularizadas.	
	Cohesión tecnológica
Uso de una arquitectura en N capas, modelado mediante UML, y tecnologías de desarrollo como Java, Hibernate, Struts 2 y JPS.	
	Mecanismos de trazabilidad
Contempla la importación/exportación de bases de datos, conciliación y validación, así como bitácoras de auditoría, que contribuyen al control cruzado y seguimiento de las operaciones	
	Servicios del ciclo de vida
Provisión de servicios que cubren fases clave del ciclo de vida del sistema: capacitación, pruebas y especificaciones técnicas, soporte y validación conjunta del ambiente de implementación.	

¿Cuáles son las características del sistema adquirido por la Municipalidad de Osa?

La Municipalidad adquirió un Sistema Integrado de Gestión Municipal, cuyo objetivo es controlar los ingresos y egresos, y brindar información presupuestaria, financiera, patrimonial,

económica y su procesamiento a partir de un registro único por cada transacción. El sistema está compuesto por un total de 33 módulos, y cuenta con una infraestructura tecnológica que contiene una base de datos única, alojada de manera local tipo cliente-servidor, la cual es administrada para su soporte y mantenimiento, por la empresa que desarrolló el sistema, en coordinación con el Departamento de Informática del Gobierno Local.

¿Qué se entiende por implementación del sistema?

Se refiere al proceso formal, estructurado y secuencial mediante el cual una nueva solución tecnológica se instala, configura, prueba e integra con los procesos de negocio existentes y se pone finalmente en producción, de forma segura y confiable. El proceso va más allá de la simple instalación técnica del software; busca generar valor asegurando que la solución tecnológica mitigue los riesgos operativos, mantenga la integridad y confidencialidad de los datos, capacite a los usuarios finales y garantice la continuidad del servicio institucional. Bajo esta visión, implementar un sistema, ya sea por desarrollo interno o adquirido, abarca normalmente las siguientes fases¹:

1. Estudio de factibilidad
2. Definición de requisitos
3. Selección y adquisición de software (sistemas adquiridos)
4. Diseño (desarrollo interno)
5. Configuración (sistemas adquiridos)
6. Desarrollo (desarrollo interno)
7. Implementación y prueba final
8. Revisión post-implementación

¹ ISACA. Manual de preparación para examen CISA, 27.ª edición, Figura 3.1-1: "Enfoque del ciclo de vida de desarrollo del sistema tradicional".

La implementación, uso y operación del Sistema Integrado de Gestión Municipal en la Municipalidad de Osa, presenta un incumplimiento generalizado en aspectos significativos del marco normativo y las buenas prácticas aplicables. Las deficiencias en el proceso de implementación del sistema relacionadas con las pruebas de aceptación, recepción a satisfacción de las áreas usuarias, requerimientos funcionales y migración de datos, así como las debilidades en mecanismos de control de seguridad físicos y lógicos, impactan en el uso limitado que actualmente realizan las áreas usuarias y limitan la capacidad del sistema para cumplir su finalidad de ser solución integrada y modular de registro único de transacciones de ingresos y egresos, poniendo en riesgo su continuidad operativa.

El análisis integral evidencia que, aunque haya existido un levantamiento de requerimientos, planes de implementación y los módulos del Sistema Integrado de Gestión Municipal se encuentren instalados, configurados y parametrizados en el ambiente de producción, y funcionan de forma razonable de forma individual, persisten deficiencias que afectan la funcionalidad del sistema como herramienta oficial de gestión. Las fallas en la integración de módulos asociadas con la ausencia de pruebas formales de aceptación, la ausencia de una recepción formal y debilidades en la migración, constituyen deficiencias estructurales que impactan transversalmente al proceso de implementación del sistema, e inciden en el uso efectivo que hacen los usuarios sobre los distintos módulos y submódulos del sistema, creando un entorno de registros duplicados, desconfianza en la información y procesos manuales, que impiden aprovechar el potencial de automatización del sistema e incrementa el riesgo de errores operativos. De igual manera, las debilidades asociadas con la ausencia de normativa para operar el sistema y las debilidades en controles físicos y lógicos impactan en la sostenibilidad del sistema.

En consecuencia, las situaciones identificadas evidencian debilidades de carácter estructural en el proceso de implementación del sistema, las cuales trascienden aspectos operativos puntuales y comprometen la razonabilidad del avance reportado, la integridad del proceso de implementación y la capacidad institucional para asegurar que la solución tecnológica cumpla los objetivos para los cuales fue concebida. Resulta indispensable que la Administración adopte acciones oportunas orientadas a restablecer condiciones de control, trazabilidad y confiabilidad que permitan garantizar el uso eficiente de los recursos públicos y la generación de información íntegra, pertinente y oportuna para la toma de decisiones.

Implementación incompleta del Sistema Integrado de Gestión Municipal

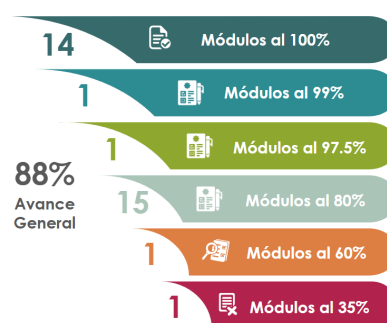
¿Qué encontramos?

1.1. Implementación parcial del sistema, por cuanto pese a que los módulos fueron instalados, configurados y se encuentran operativos en el ambiente de producción, se determinó que el sistema no ha sido implementado integralmente, en contraposición a lo exigido por la normativa técnica y buenas prácticas aplicables. Lo anterior, por cuanto persisten limitaciones de integración entre módulos, no se acreditó la ejecución formal de pruebas de aceptación requeridas, no se dispone de documentación de recepción a satisfacción de las áreas usuarias, se identificaron inconsistencias en las funcionalidades implementadas, así como debilidades en el proceso de migración de datos; situaciones que no aseguran la generación de información confiable, pertinente y oportuna para la gestión institucional.

1.2. A partir de la revisión y análisis efectuado, se determinó un avance aproximado de implementación del sistema de un 88%, considerando las limitaciones funcionales observadas, dado que al menos 15 módulos presentan dificultades persistentes de integración con otros componentes del sistema, lo cual restringe el intercambio de información y el funcionamiento integral esperado. Ver ilustración 1.

Ilustración 1.

Estado de implementación módulos municipales



Fuente: Elaboración CGR a partir de encuestas y recorridos realizados, así como informes de avance de la Municipalidad de Osa

1.3. Aunque los módulos se encuentran operativos, no hay evidencia sobre la ejecución y resultados de las pruebas de funcionalidad, desempeño, usabilidad e integración previstas. De igual forma, no se evidenciaron mecanismos que permitieran determinar cuándo los módulos fueron implementados, habilitados para su uso y validados por las instancias responsables, sino únicamente oficios mediante los cuales las áreas reportan porcentajes de avance o criterios generales sobre el estado de implementación, sin evidencia objetiva que permita acreditar el cumplimiento efectivo de las funcionalidades.

1.4. Se identificaron debilidades en la gestión de requerimientos formulados por parte de los usuarios, así como en las funcionalidades que se implementaron. A manera de ejemplo, el módulo de recursos humanos debía incorporar procesos de reclutamiento, selección, capacitación, evaluación del desempeño y planillas; no obstante, el sistema únicamente gestiona las planillas, mientras que las demás funcionalidades no constan en los requerimientos formulados por esa Unidad. Asimismo, se verificó la incorporación de funcionalidades en el pliego de condiciones asociadas con servicios no prestados por la Municipalidad, tales como cementerios y publicidad exterior (rótulos y vallas).

Implementación incompleta del Sistema Integrado de Gestión Municipal

- 1.5.** Finalmente, si bien la Administración indicó² que el proceso de migración alcanzó aproximadamente un 92% de los datos previstos, no se evidenció un procedimiento técnico formal de validación y conciliación de la información migrada liderado por la Administración, delegando en las áreas usuarias parte de la responsabilidad sobre la depuración y consistencia de los datos incorporados al sistema.

¿Por qué se presenta este resultado?

- 1.6.** Por deficiencias en los controles internos y falta de supervisión para asegurar que el proceso de implementación cumpliera con las condiciones, alcance y plazos iniciales establecidos, además de carencia de controles oportunos para gestionar la resistencia al cambio. Si bien la Municipalidad dispuso de 21 planes y un cronograma para dicho proceso, no consta su aprobación formal, únicamente una certificación emitida por el Secretario del Concejo Municipal en febrero de 2023, referida a planes para dichos propósitos. Asimismo, el cronograma no incorpora la ejecución de las pruebas de funcionalidad, desempeño, usabilidad e integración, requeridas como parte del proceso. Aunado a ello, durante el desarrollo del proyecto se designaron hasta tres personas coordinadoras distintas³ y el Comité de Apoyo entró a funcionar hasta octubre de 2021, pese a que el cronograma inicial establecía la implementación entre marzo de 2017 y setiembre de 2018.

¿Cómo se espera que funcione según la normativa?

- 1.7.** La Municipalidad debe implementar el Sistema Integrado de Gestión Municipal conforme con las especificaciones técnicas y objetivos del proyecto⁴, garantizando que los módulos desarrollados se encuentren instalados, configurados e integrados en un entorno operativo que facilite una gestión documental institucional y la disponibilidad de información confiable, pertinente y oportuna⁵. Asimismo, debe asegurar que existan pruebas de aceptación y migración de datos, que armonicen el sistema con los objetivos institucionales, bajo un esquema de control que permita mitigar los riesgos y asegurar el uso eficiente de los recursos, y garantizar el uso de cada módulo y submódulo.

¿Qué pasa si no se corrige?

- 1.8.** El sistema presenta inconformidades operativas en al menos 11 módulos, que obligan a los usuarios a llevar registros manuales externos, como el uso de hojas de cálculo, generando duplicidad de funciones, pérdida de trazabilidad, costos adicionales y falta de integridad en la información institucional. Además, la ausencia de pruebas documentadas implica que el sistema puede contener errores no detectados que se manifestarán durante la operación diaria, poniendo en riesgo la continuidad de los servicios y la integridad de la información.

² Oficio PSI-0073-2026 del 16 de abril de 2026.

³ Oficios DAM-458-2021 y CIRCULAR-ALC-15-2021, del 18 de mayo y 06 de octubre de 2021, en el que se reasigna la coordinación del proyecto.

⁴ Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, MICITT, 2022, apartado X. Desarrollo, Implementación y Mantenimiento de Sistemas de Información.

⁵ Ley General de Control Interno, n.º 8292 del 18 de julio de 2002. La Gaceta n.º 169, del 4 de setiembre de 2002. Artículo 16: Sistemas de información.

Uso parcial y subutilización de módulos críticos del sistema de información

¿Qué encontramos?

- 2.1.** Si bien la Municipalidad utiliza el Sistema Integrado de Gestión Municipal, como herramienta para el registro y procesamiento de sus operaciones, persisten limitaciones que impiden que tal sistema sea el medio oficial, integral y exclusivo para la gestión de los procesos institucionales, conforme con los objetivos y necesidades previstas. En este sentido, se identificaron niveles bajos de aprovechamiento funcional de los módulos, uso parcial de funcionalidades, persistencia de registros alternos, limitaciones de integración de datos que restringen el control, la trazabilidad y generación de información confiable y oportuna para la toma de decisiones.
- 2.2.** El nivel de aprovechamiento real del sistema es heterogéneo y, en varios casos, significativamente bajo. Específicamente, se identificaron módulos cuyo uso efectivo oscila entre el 5% y el 90% de su capacidad funcional, según se visualiza en la Ilustración 2, lo que refleja una brecha considerable entre las funcionalidades disponibles en la solución tecnológica y las utilizadas por la Municipalidad. Esta situación evidencia que la institución no está obteniendo el beneficio pleno de la inversión realizada por la administración municipal.

Ilustración 2.

Porcentajes de uso según módulos/submódulos del sistema



Fuente: Elaboración CGR a partir de las encuestas realizadas y los recorridos

- 2.3.** Destacan módulos como auditoría, el cual presenta un uso del 5%, es decir, prácticamente nulo, debido a que el sistema no se ha explorado y los usuarios no conocen sus funcionalidades. De igual forma, en el módulo de recursos humanos, a la fecha de esta auditoría, únicamente se ha logrado procesar con éxito, las planillas de dietas, no así las planillas de remuneraciones de los funcionarios. El submódulo de zona marítimo terrestre, también demuestra una subutilización significativa, ya que solo se actualizan los trámites de concesiones y permisos de uso hasta que se encuentren en estado final de aprobación; por lo que se pierde trazabilidad del estado de dichos trámites; similar ocurre con control de trámites y catastro al no actualizar el estado de los distintos trámites en el sistema.
- 2.4.** Adicionalmente, se identifican limitaciones en la integración y actualización de la información. A manera de ejemplo, el módulo de contabilidad opera parcialmente, debido a que se registran asientos manuales provenientes de reportes de unidades primarias, como recursos humanos,

Uso parcial y subutilización de módulos críticos del sistema de información

administración tributaria y cobros. Para esto, esas unidades elaboran hojas de cálculo, lo que implica que el sistema no está completamente integrado con todas las fuentes de datos.

- 2.5.** De manera similar, el módulo para la administración del impuesto sobre construcciones y urbanizaciones se utiliza parcialmente, porque los permisos de construcción se tramitan principalmente en la plataforma de Administrador de Proyectos de Construcción (APC)⁶. Sobre este particular, se observó que existe una cantidad relevante de permisos a los cuales no se les actualiza el estado a "Recibido de Obra" en el sistema, a pesar que el permiso inicial ya fue aprobado. Al respecto, se determinó que de 6345 permisos, sólo 1449⁷, se encuentran con el estado final de recibido de obra, es decir, un 23%; esto se presenta no obstante que el citado estado es requerido para la habilitación del cobro de bienes inmuebles y servicios municipales.

¿Por qué se presenta este resultado?

- 2.6.** La implementación del sistema no se ha concluido en su totalidad, por cuanto no se han documentado pruebas realizadas al sistema; además, se observó que ciertas necesidades de información de las áreas usuarias requieren ser atendidas mediante el procesamiento adicional de datos extraídos del sistema. A ello se suman factores asociados con la rotación del personal entre unidades, deficiencias en la capacitación al personal que utiliza el sistema, desactualización de manuales y personal que presentan resistencia al cambio.

¿Cómo se espera que funcione según la normativa?

- 2.7.** La Municipalidad debe utilizar el citado Sistema Integrado de Gestión Municipal, como herramienta oficial para el registro, procesamiento y generación de información institucional, velando por el adecuado desarrollo de la actividad municipal y asegurando que todas las transacciones de ingresos y egresos se registren exclusivamente en el sistema, evitando desviaciones, errores o irregularidades en el control de los recursos. Los módulos deben ser utilizados por los usuarios para la gestión de sus operaciones, permitiendo al jerarca y titulares subordinados velar por el adecuado desarrollo de la actividad institucional y eliminando registros paralelos que impidan el control integral de los procesos.

¿Qué pasa si no se corrige?

- 2.8.** Alto riesgo de errores manuales, duplicidad u omisión de datos y riesgo de posibles prácticas fraudulentas. Los registros paralelos crean una duplicidad de esfuerzos, anulando los beneficios de automatización y eficiencia que justificaron la inversión en el sistema. Asimismo, crea un ambiente donde no hay certeza que los datos del sistema oficial sean correctos, lo cual impide que este se utilice como mecanismo para la toma de decisiones estratégicas. Finalmente, sobre la situación de los documentos de "recibido de obra", se corre el riesgo de que la base imponible en bienes inmuebles y servicios municipales esté subestimada, aunado el riesgo por duplicidad en el cobro, ya que la oficina de Bienes Inmuebles realiza inclusiones manuales, a causa de esa problemática.

⁶ Plataforma oficial de CFIA, que gestiona, registra y tramita de forma unificada los planos y permisos de construcción.

⁷ Recorrido virtual sobre el módulo "Control de Trámites" el 09 de abril y correo electrónico del 29 de mayo 2026.

Debilidades en las condiciones institucionales para la administración y sostenibilidad del sistema

¿Qué encontramos?

- 3.1.** Debilidades en la administración, gestión de riesgos y supervisión del Sistema Integrado de Gestión Municipal, por cuanto los mecanismos con que cuenta la institución para regular aspectos relacionados con la seguridad y operación tecnológica del sistema, tales como lineamientos generales sobre seguridad, borradores de normativa y una instancia prevista para la gobernanza tecnológica, no han sido formalizados, implementados o aplicados de manera integral y efectiva. Por tanto, no existen condiciones suficientes para asegurar que el sistema sea administrado conforme con reglas claras sobre la administración de accesos, gestión de privilegios, respaldo de información, continuidad operativa, supervisión de servicios provistos por terceros, monitoreo, roles y responsabilidades asociadas.
- 3.2.** En particular, no se han consolidado mecanismos formales para regular aspectos relevantes en la administración del sistema, tales como la gestión de cambios, administración de accesos, respaldo de información, continuidad operativa y supervisión de servicios provistos por terceros. A pesar de que la institución ha realizado esfuerzos iniciales con borradores de normativa en materia de seguridad informática, control de usuarios, planes de contingencia y mesa de ayuda; tales documentos no han sido formalizados ni aplicados en la práctica.
- 3.3.** Aunque se identificó la existencia del Comité Estratégico de TI (CETI)⁸, como instancia orientada a apoyar el proceso de implementación y alineación de las necesidades tecnológicas con los objetivos institucionales, dicho Comité no ha iniciado operaciones, ni ha celebrado sesiones de trabajo, imposibilitando el seguimiento de aspectos críticos asociados con el Sistema Integrado de Gestión Municipal.
- 3.4.** A pesar de existir una circular institucional⁹ que establece cambios periódicos y extensión mínima de contraseñas para todos los sistemas de la Municipalidad, se evidenciaron debilidades relacionadas con el control de acceso lógico al sistema, por incumplimiento de las disposiciones institucionales en el Sistema Integrado de Gestión Municipal; dado que siguen manteniéndose credenciales con configuraciones que contravienen lo establecido y sin renovación periódica. Destacar que durante el desarrollo de esta auditoría, la Administración implementó medidas correctivas orientadas a subsanar la situación identificada, ajustando las configuraciones de credenciales conforme con los parámetros institucionales definidos.
- 3.5.** Las copias de seguridad utilizadas para el respaldo y resguardo de información institucional, son almacenadas en el mismo centro de cómputo, situación que incrementa el riesgo de afectación simultánea ante incidentes físicos o tecnológicos. Aunado a ello, se identificaron controles deficientes en protección contra incendios (extintor incorrecto, almacenamiento de inflamables, falta de aspersores y pruebas regulares), y ausencia de piso falso contra inundaciones. Adicionalmente, se determinaron deficiencias en la seguridad física (controles de acceso, carencia de bitácora y letreros de restricción).

⁸ Conformado mediante oficio DAM-170-2022 de marzo 2022, con participación de Dirección Financiera, Informática, Planificación, Asesoría Legal y Alcaldía.

⁹ Circular-ALC-015-2022 del 01 de junio de 2022 emitida por la Alcaldía.

Debilidades en las condiciones institucionales para la administración y sostenibilidad del sistema

- 3.6.** La Municipalidad de Osa no formalizó acuerdos de niveles de servicio con el proveedor del sistema (SLA por sus siglas en inglés *Service Level Agreement*)¹⁰, limitando la definición clara de tiempos de respuesta, disponibilidad esperada, escalamiento de incidentes y responsabilidades para la atención de requerimientos operativos y técnicos. Tampoco se evidencian Acuerdos de Confidencialidad (NDA por sus siglas en inglés *Non-Disclosure Agreement*)¹¹; y no se evidencian cláusulas de auditabilidad, proceso de salida, obligaciones en materia de seguridad y acceso y respaldos de información, entre otras.

¿Por qué se presenta este resultado?

- 3.7.** Ausencia de una estructura organizativa que funcione razonablemente para dirigir y dar seguimiento al sistema, falta de reglas y procedimientos formalmente aprobados y aplicados para regular aspectos clave, como la seguridad de la información, control de accesos, continuidad del servicio y relación con proveedores, así como la inexistencia de un proceso sistemático para identificar y atender los riesgos que pueden comprometer el funcionamiento y la sostenibilidad del sistema. En conjunto, estas carencias reflejan que la Municipalidad no ha consolidado las condiciones institucionales necesarias para administrar la solución tecnológica de forma ordenada, segura y sostenible.

¿Cómo se espera que funcione según la normativa?

- 3.8.** La Municipalidad debe administrar el sistema mediante reglas y procedimientos claros que regulen aspectos como el control de accesos, la gestión de cambios, el respaldo de información y la continuidad del servicio ante posibles fallas. Asimismo, debe contar con mecanismos permanentes para identificar y gestionar los riesgos asociados con la operación del Sistema Integrado de Gestión Municipal. En cuanto a los proveedores externos, la institución debe formalizar acuerdos que garanticen niveles adecuados de disponibilidad, soporte técnico y mantenimiento, que aseguren servicios que respondan a las necesidades institucionales, considerando niveles de riesgo aceptables¹².

¿Qué pasa si no se corrige?

- 3.9.** La información contenida en el Sistema Integrado de Gestión Municipal está expuesta a pérdida, alteración o acceso no autorizado e interrupciones de servicios, ante las debilidades identificadas en el control de cuentas de usuario y en los controles básicos de seguridad, así como falta de planes para enfrentar situaciones de emergencia como incendios, inundaciones o fallas eléctricas prolongadas. Además, la falta de acuerdos formales limita la capacidad de la institución para exigir condiciones de servicio y ejercer mecanismos de control sobre el sistema.

¹⁰ Acuerdo formal y documentado entre un proveedor de servicios de TI y sus clientes, cuyo propósito es asegurar que los productos, servicios y niveles de soporte técnico satisfagan las necesidades actuales y futuras.

¹¹ Acuerdo legalmente vinculante utilizado para proteger información sensible, secretos comerciales o ideas de negocio, obligando a una o ambas partes a no divulgar dicha información a terceros.

¹² Cobit 2019 prácticas de gestión APO09.03 Definir y preparar acuerdos de servicio, DSS05.04 Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico, y procesos BAI06 Gestionar los cambios de TI y DSS04 Gestionar la continuidad.

Responsables

- A Mainor Anchía Angulo en su calidad de Alcalde Municipal o a quien en su lugar ocupe el cargo

Disposiciones	Plazo
D1. Identificar y documentar los módulos, submódulos, interfaces y procesos de intercambio de información, que presentan incidencias, inconsistencias o limitaciones de integración, con el fin de determinar las brechas existentes entre el funcionamiento actual y el esperado por parte de los usuarios de los componentes del sistema. Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el apartado X Desarrollo, Implementación y Mantenimiento de Sistemas de Información, de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, MICITT, 2022. (Ver párrafos 1.1 al 1.8 y del 2.1 al 2.8)	Para dar por acreditada esta disposición se deberá remitir al Área de Seguimiento para la Mejora Pública, lo siguiente: a. A más tardar el 28 de agosto de 2026, un oficio en el cual se comunique la identificación y documentación de los componentes funcionales del sistema que presenten incidencias, inconsistencias o limitaciones de integración. b. A más tardar el 30 de octubre de 2026, un oficio mediante el cual se informe sobre la determinación de los requerimientos técnicos y funcionales asociados con la integración de los componentes funcionales del sistema.
D2. Diseñar y ejecutar las pruebas de integración con base en las brechas identificadas por los usuarios, documentando escenarios, resultados esperados, incidencias y evidencias de ejecución, y realizar las pruebas de validación para verificar el funcionamiento integrado del sistema, la aceptación por parte de los usuarios de los componentes funcionales del sistema que presenten incidencias, inconsistencias o limitaciones de integración; con la finalidad de garantizar la interoperabilidad entre módulos del sistema y la validación de los usuarios respecto al funcionamiento, integridad y suficiencia de los procesos automatizados. Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el apartado X Desarrollo, Implementación y Mantenimiento de Sistemas de Información, de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, MICITT. (Ver párrafos 1.1 al 1.8 y del 2.1 al 2.8)	Para dar por acreditada esta disposición se deberá remitir al Área de Seguimiento para la Mejora Pública, lo siguiente: a. A más tardar el 30 de noviembre de 2026, un oficio mediante el cual se informe sobre el diseño y ejecución de las pruebas de integración. b. A más tardar el 15 de enero de 2027, un oficio mediante el cual se comunique sobre la implementación de las acciones correctivas para subsanar las deficiencias identificadas y la ejecución de las pruebas de validación para verificar el funcionamiento integrado del sistema. c. A más tardar el 26 de febrero de 2027, un oficio mediante el cual se informe sobre la aceptación de los componentes funcionales por parte de los usuarios del sistema.

D3. Elaborar, oficializar, divulgar e implementar los mecanismos de control que se estimen requeridos, a efecto de que se garantice el uso obligatorio de todos los módulos, submódulos, interfaces y procesos de intercambio de información. Para ello, se deberá identificar y documentar las funcionalidades de los módulos que presentan un uso limitado o no están siendo utilizadas y las que utilizan registros paralelos; con el fin de que se realice un uso efectivo de las funciones que ofrece el sistema integrado de gestión municipal.

Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 16 de Sistemas de información de la Ley General de Control Interno, n.º 8292. (Ver párrafos 2.1 al 2.8)

Para dar por acreditada esta disposición se deberá remitir al Área de Seguimiento para la Mejora Pública, lo siguiente:

a. A más tardar el 18 de diciembre de 2026, un oficio mediante el cual se informe sobre la elaboración y oficialización de los mecanismos de control.

b. A más tardar el 26 de marzo de 2027, un oficio mediante el cual se informe sobre la divulgación e implementación de los mecanismos de control.

D4. Actualizar, oficializar, divulgar e implementar los manuales de usuario de los módulos y submódulos del sistema, de manera que reflejen las funcionalidades, interfaces, flujos operativos y procesos de intercambio de dichos los componentes funcionales del sistema, actualmente habilitados y disponibles en el ambiente de producción, garantizando su consistencia con la versión vigente del sistema y su disponibilidad para los usuarios institucionales; en procura de asegurar la continuidad en el uso del sistema frente a cambios operativos o funcionales.

Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 15 Actividades de control de la Ley General de Control Interno, n.º 8292. (Ver párrafos 2.1 al 2.8)

Para dar por acreditada esta disposición se deberá remitir al Área de Seguimiento para la Mejora Pública, lo siguiente:

a. A más tardar el 30 de junio de 2027, un oficio donde conste la actualización y oficialización de los manuales referidos.

b. A más tardar el 16 de agosto de 2027, un oficio mediante el cual se haga constar la divulgación e implementación de los citados manuales.

D5. Definir e implementar un programa de capacitación a los usuarios del sistema, considerando las necesidades derivadas de los cambios y rotación de personal y las brechas de conocimiento en el uso de los módulos y submódulos del sistema; con el fin de asegurar la continuidad operativa y el uso eficiente del sistema mediante la alineación y actualización continua de las competencias de los usuarios.

Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el apartado X Desarrollo, Implementación y Mantenimiento de Sistemas de Información, de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, MICITT y la norma 2.4 . Idoneidad del personal de las Normas de Control

Para dar por acreditada esta disposición se deberá remitir al Área de Seguimiento para la Mejora Pública, lo siguiente:

a. A más tardar el 31 de mayo de 2027, un oficio mediante el cual se informe sobre la definición del programa de capacitación.

b. A más tardar el 30 de agosto de 2027, un oficio con el cual se informe sobre la implementación del programa de capacitación.

Interno para el Sector Público (NCISP). (Ver párrafos 2.1 al 2.8)

D6. Elaborar, oficializar, divulgar e implementar mecanismos de control para la gestión y operación del sistema, contemplando al menos aspectos relacionados con gestión de cambios, administración de accesos, respaldo de información, continuidad operativa y supervisión de servicios provistos por terceros, a fin de propiciar una gestión estandarizada del sistema y reducir la exposición a riesgos de seguridad, integridad y continuidad operativa.

Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 15 Actividades de control de la Ley General de Control Interno, n.º 8292. (Ver párrafos 3.1 al 3.9)

D7. Formalizar, aprobar, divulgar e implementar el marco regulatorio del Comité Estratégico de TI, definiendo, entre otras cosas: propósito, alcance, integración, funciones, responsabilidades, periodicidad de sesiones, mecanismos de convocatoria, quórum, toma de acuerdos, seguimiento y rendición de cuentas, de forma que se constituya en una instancia de gobierno institucional, que coadyuve en la toma de decisiones, supervisión y direccionamiento estratégico de las tecnologías de información.

Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el apartado I Gobernanza de TI de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, MICITT. (Ver párrafos 3.1 al 3.9)

Para dar por acreditada esta disposición se deberá remitir al Área de Seguimiento para la Mejora Pública, lo siguiente:

a. A más tardar el 16 de noviembre de 2026, un oficio en el cual se informe sobre la elaboración, oficialización y divulgación de los mecanismos de control para la gestión y operación del sistema.

b. A más tardar el 15 de junio de 2027, un oficio en el cual se informe sobre la implementación de los mecanismos de control para la gestión y operación del sistema.

Para dar por acreditada esta disposición se deberá remitir al Área de Seguimiento para la Mejora Pública, lo siguiente:

a. A más tardar el 14 de setiembre de 2026, un oficio en el cual se informe sobre la formalización y aprobación del marco regulatorio del Comité Estratégico de TI.

b. A más tardar el 30 de enero de 2027, un oficio en el cual se informe sobre la divulgación e implementación del marco regulatorio del Comité Estratégico de TI.

D8. Realizar un análisis de riesgos asociados con las desviaciones en los controles de seguridad física y la gestión de los respaldos de información del Sistema integrado de gestión municipal, a efecto mitigar el impacto de eventos que puedan afectar la información y la operación del sistema; contribuyendo a la seguridad, resiliencia y continuidad operativa.

Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el apartado IV Gestión de riesgos tecnológicos de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, MICITT. (Ver párrafos 3.1 al 3.9)

Para dar por acreditada esta disposición se deberá remitir al Área de Seguimiento para la Mejora Pública, lo siguiente:

a. A más tardar el 31 de julio de 2026, un oficio en el que conste que se realizó el análisis de riesgos asociados con las desviaciones en los controles de seguridad física y la gestión de los respaldos de información del Sistema integrado de gestión municipal.

b. A más tardar el 15 de marzo de 2027, un oficio mediante el cual se informe sobre la implementación de las medidas requeridas para la administración de riesgos identificados.

Marco General de la auditoría

Fundamentación

La CGR realizó una auditoría de carácter especial en la Municipalidad de Osa, enfocada en el Sistema Integrado de Gestión Municipal. Este tipo de auditoría tiene el propósito de determinar el nivel de implementación y uso del referido Sistema en esa Municipalidad, así como las condiciones institucionales que respaldan su operación, de conformidad con el marco normativo y buenas prácticas aplicables. Esta auditoría se efectuó con fundamento en las competencias conferidas a la CGR en los artículos 183 y 184 de la Constitución Política, y los numerales 17, 21 y 37 de su Ley Orgánica, n.º 7428, en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa.

Validación de términos

Los términos de auditoría fueron comunicados a la Municipalidad de Osa mediante el oficio n.º 03530 (DFOE-LOC-0419)-2026 del 24 de marzo de 2026. Se formalizaron los siguientes términos que consideran las observaciones efectuadas por la Administración:

- **Objetivo:** Determinar el nivel de implementación y uso del Sistema Integrado de Gestión Municipal en la Municipalidad de Osa, así como las condiciones institucionales que respaldan su operación, de conformidad con las especificaciones establecidas en el marco normativo y buenas prácticas aplicables.
- **Alcance:** El estudio comprendió el análisis de las buenas prácticas para la implementación del Sistema Integrado de Gestión Municipal de la Municipalidad de Osa. El periodo de estudio abarca del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025, el cual se amplió cuando se consideró necesario.
- **Fuentes de criterios:** Los criterios de auditoría se fundamentan principalmente en las siguientes fuentes:

Normativa	Artículos relevantes
Pliego de condiciones (cartel) de la Licitación Abreviada 2016LA-000003-01 Adquisición de sistema de información integrado de gestión municipal para la Municipalidad de Osa	No aplica
Ley General de Control Interno, n° 8292	7,10,12,16,18 y 19
Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, MICITT, 2022	I, II, IX, X, XI, XII, XIII
Buenas prácticas Cobit 2019	APO10, BAI02, BAI04, BAI06, DSS02, DSS05.04

Marco General de la auditoría

Metodología

La auditoría se realizó conforme con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, el Manual General de Fiscalización Integral de la CGR, el Procedimiento de Auditoría vigente, establecido por la DFOE, que está basado en la ISSAI 100: Principios Fundamentales de Auditoría del Sector Público y los principios de la ISSAI 400: Principios de la Auditoría de Cumplimiento de las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI por sus siglas en inglés).

Para el desarrollo de esta auditoría se utilizó la información suministrada en las entrevistas a funcionarios de la Municipalidad de Osa, visitas de campo y sesiones de trabajo con las distintas unidades usuarias del sistema integrado de gestión municipal, así como las respuestas a las consultas planteadas por escrito ante diferentes funcionarios de esa institución.

Comunicación preliminar

La comunicación preliminar de los resultados, conclusiones y disposiciones que se derivan de la auditoría a la que se hace alusión en el presente informe, se llevó a cabo el 08 de julio de 2026, de modo virtual por la plataforma de Google Meet, con la participación de Mainor Anchía Angulo, Alcalde y Katherine Muñoz Masis, Directora Administrativa Financiera y Ronny Ugalde Morales, Auditor Interno a.i., todas personas funcionarias de la Municipalidad de Osa.

El borrador del informe fue remitido mediante el oficio n.º 08604 (DFOE-LOC-0903)-2026 del 06 de julio de 2026, dirigido al señor Mainor Anchía Angulo, Alcalde de esa Municipalidad. Al respecto, mediante oficio n.º AM-0952-2026-2028 del 09 de julio de 2026, se manifiesta que no existen observaciones sobre el contenido del documento.

Cumplimiento de disposiciones

De conformidad con los artículos 183 y 184 de la Constitución Política, los artículos 12 y 21 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, n.º 7428, y el artículo 12, inciso c) de la Ley General de Control Interno, n.º 8292, las disposiciones contenidas en este informe son de acatamiento obligatorio y deberán cumplirse dentro del plazo establecido, siendo su incumplimiento injustificado causal de responsabilidad. Para su observancia, se deberán aplicar los Lineamientos Generales para el Cumplimiento de las Disposiciones y Recomendaciones de la CGR, Resolución R-DC-144-2015. La CGR se reserva el derecho de verificar la implementación efectiva de estas disposiciones y de valorar las responsabilidades correspondientes en caso de incumplimiento.

Equipo auditor

Esta auditoría fue realizada por un equipo multidisciplinario del Área de Fiscalización para el Desarrollo Local de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa, dirigida por Vivian Garbanzo Navarro.

CGR | Firmado digitalmente
Valide las firmas digitales