MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES
CONSEJO TÉCNICO DE AVIACIÓN CIVIL
AUDITORÍA INTERNA

INFORME № AI-08-2020

REVISIÓN DEL ESTADO ACTUAL DEL SISTEMA FINANCIERO CONTABLE (SIFCO)

JULIO, 2020

ÍNDICE

ÍNDICE 2
ÍNDICE DE TABLAS 3
ABREVIATURAS 3
I. INTRODUCCIÓN 4
1.1.- NATURALEZA DEL ESTUDIO 4
1.2.-JUSTIFICACIÓN 4
1.3.-OBJETIVO: 4
1.4.- NORMATIVA ADMINISTRATIVA, LEGAL Y TÉCNICA 4
1.5.- ANTECEDENTES 7
II. COMENTARIOS 13
2.1.- ESTADO DEL CRONOGRAMA SOIN 2016 13
2.2.- ESTADO ACTUAL DEL DOCUMENTO BRECHA 16
2.3.- SOBRE EL SEGUIMIENTO EFECTUADO POR LA ADMINISTRACIÓN AL ESTADO DE LA BRECHA 21
2.4.- NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS 22
2.5.- COSTOS 30
III. CONCLUSIONES 32
IV. RECOMENDACIONES 34
IV. ANEXOS 36
ANEXO № 1 37
ANEXO № 2 39
ANEXO № 3 40
ANEXO № 4 42
ANEXO № 5 48
ANEXO № 6 51
ANEXO № 7 52
ANEXO № 8 64
ANEXO № 9 67
ANEXO № 10 74
ANEXO № 11 86

ÍNDICE DE TABLAS

№ de Tabla	Nombre de Tabla
№ 1	Desglose de Pagos realizados al Contratista por Entregables
№ 2	Recomendaciones pendientes de cumplimiento del informe AI-13-2017
№ 3	Estado actual del cronograma de la atención de las observaciones del sistema SIFCO, presentando por SOIN
№ 4	Detalle de las observaciones pendientes de resolver -Cronograma SOIN-
№ 5	Aspectos que se traslapan entre los documentos: Cronograma SOIN 2016 y Documento Brecha 2018

ABREVIATURAS

Abreviatura	Significado
DGAC	Dirección General de Aviación Civil
SIFCO	Sistema Financiero Contable
SOIN	SOIN, Soluciones Integrales S.A
CONAVI	Consejo Nacional de Vialidad
AI	Auditoría Interna
UTI / TI	Unidad de Tecnologías de Información
URF	Unidad de Recursos Financieros
NCIPSP	Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)
NICSP	Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público
EF	Estados Financieros
SIRH	Sistema Integrado de Recursos Humanos
OTRS	Aplicación en donde se suben las incidencias de SIFCO
ERP	Plataforma Empresarial (*Enterprice Resource Planning*)
LGCI	Ley General de Control Interno para el Sector Público, № 8292

USA	Unidad de Servicios de Apoyo en esa Oportunidad

I. INTRODUCCIÓN

1.1.- NATURALEZA DEL ESTUDIO

De conformidad con las competencias que establece el artículo 22, inciso a, de la Ley General de Control Interno, № 8292, de velar por los fondos públicos sujetos a su competencia institucional, se procede a efectuar una revisión del estado actual del Sistema SIFCO.

1.2.-JUSTIFICACIÓN

En atención a los seguimientos de los estudios que la Auditoría Interna realiza, se tiene el seguimiento del informe AI-13-2017, denominado **"Evaluación de la operatividad, funcionalidad y seguridad del Sistema Integrado Financiero Contable –SIFCO–",** del cual, algunas de las recomendaciones aún se encuentran pendientes de cumplimiento.

1.3.-OBJETIVO:

Indagar sobre el estado actual del sistema SIFCO, considerando las nuevas inversiones, las brechas que se cubren y la expectativa que se tiene con el sistema, así como la satisfacción de los usuarios y si cumple con el objetivo que se espera, recapitulando desde el oficio DGAC-DG-OF-1930-2016 del 28-10-2016, en el cual la administración reitera el compromiso de concluir con la implementación de este sistema.

1.4.- NORMATIVA ADMINISTRATIVA, LEGAL Y TÉCNICA

a. Ley General de Control Interno, № 8292.
b. Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)
c. Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, (R-DC-119-2009)[1]
d. Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014)[2]

Asimismo, se deberá observar lo estipulado en la Ley General de Control Interno, № 8292, específicamente en los siguientes artículos:

[1] La Gaceta № 28, del 10 de febrero del 2010
[2] La Gaceta № 184 del 25 de setiembre del 2014, vigente a partir del 01 de enero del 2015

"Artículo 36.-**Informes dirigidos a los titulares subordinados.** Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.

b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.

c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

Artículo 38.-**Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República.** Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el

asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

Artículo 39.-**Causales de responsabilidad administrativa.** El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios.

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable.

Asimismo, cabrá responsabilidad administrativa contra el jerarca que injustificadamente no asigne los recursos a la auditoría interna en los términos del artículo 27 de esta Ley.

Igualmente, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente.

> El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos también incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, por obstaculizar o retrasar el cumplimiento de las potestades del auditor, el subauditor y los demás funcionarios de la auditoría interna, establecidas en esta Ley.
>
> Cuando se trate de actos u omisiones de órganos colegiados, la responsabilidad será atribuida a todos sus integrantes, salvo que conste, de manera expresa, el voto negativo."

1.5.- ANTECEDENTES

De acuerdo con oficio DGAC-TI-OF-086-2014[3], la DGAC no contaba con un sistema integrado de recursos financieros que permitiera la adopción de las NICSP, y permitiera un mejor control financiero contable, **situación que en reiteradas ocasiones la Auditoría Interna había señalado como deficiencia de control interno**, además de su riesgo asociado; por lo anterior, y con el fin de solucionar esta situación, la DGAC solicitó a CONAVI[4] la donación del software que compone el sistema SIFCO, cuya propiedad intelectual es de SOIN, quienes entonces manifestaron su anuencia para el proceso de donación a la DGAC.

Esta donación la aceptaría la DGAC, con miras a resolver un problema institucional e integrar la gestión de Recursos Financieros con Recursos Humanos.

Para la readecuación e implementación del SIFCO, la DGAC llevó a cabo la Licitación Pública 2014-LN-000002-0006600001, producto de la cual se efectuó el contrato con SOIN, denominado "Contrato de Servicios Profesionales que realice la implementación, readecuación y capacitación del Sistema Integrado Financiero Contable (SIFCO)". El 14-01-2015, se emite Orden de Inicio a SOIN, con fecha de inicio de labores 19-01-2015 y plazo de ejecución de 6 meses. Como principales aspectos de este contrato se resumen los siguientes:

[3] Oficio emitido por el señor Greivin Fallas Agüero de la UTI, al señor José Cascante Torres, Proveedor Institucional, sobre el requerimiento para contratar servicios profesionales para la implementación, readecuación y capacitación del SIFCO.

[4] Mediante oficio № 1926-13 emitido por el señor Álvaro Vargas Segura, Director General de Aviación Civil al señor Cristian Vargas Calvo, Director del CONAVI/ referencia en OF DGAC-TI-OF-086-2014.

- Objeto del contrato "…servicios profesionales para que se realice la implementación, readecuación y capacitación del Sistema Integrado Financiero Contable (SIFCO) donado por el CONAVI para la DGAC."
- Monto: $280.053,20.
- Plazo: Seis meses a partir de la orden de inicio.
- Garantía de Cumplimiento: $14.002,66.
- Inspección del contrato:
  - El Encargado de la Unidad de Tecnologías de Información o a quien este designe.
  - Los encargados de los procesos de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería de la Unidad de Recursos Financieros.

Respecto a este último punto cabe señalar que existe una discrepancia entre la figura que el contrato designa como inspector o encargado y la incluida en el cartel, siendo que este último, estableció como inspección del contrato a:

- Director de Recursos Financieros.
- Director de Informática como contraparte técnica o a quien este designe.

Dado que la DGAC no trabaja acorde al modelo de negocio soportado por el SIFCO, se hizo necesario el desarrollo de nuevos requerimientos para minimizar esa diferencia, a la cual se le ha venido denominando "*brecha de la implementación"* que se define como: la desviación entre el modelo soportado por la plataforma tecnológica y la operación de la DGAC. El 07-09-2015, se crea el documento "Análisis de Brecha: Consideraciones Fuera del Alcance del Proyecto Sobre el modelo de negocio soportado por el ERP", el cual considera una cantidad de desarrollos que en algunos casos puede asumir SOIN y en otros casos deben ser desarrollados por la DGAC.

Como parte de labor de monitoreo que lleva a cabo la Auditoría Interna a los fondos públicos sujetos a su competencia, se realizó una revisión del estado de la implementación del SIFCO, en el año 2016 (**Ver anexo № 1**), dado que fue de conocimiento de esta Auditoría, algunos aspectos importantes relacionados con su funcionamiento[5], los cuales se indican a continuación:

[5] Según consta en minuta de reunión del 29-09-2016.

a. La totalidad del contrato de $280.053,20 se canceló por entregables del contratista y no por funcionamiento del sistema, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla № 1
Desglose de Pagos realizados al Contratista por Entregables

Fecha	Factura	Descripcion	Monto $	Tipo de Cambio	Monto Colones
19/02/2015	5436	Entregable #1 Plan de trabajo e instalcion base	$ 28,005.32	₡ 542.41	₡ 15,190,365.62
31/03/2015	5459	Entregable #2 Documento Inicial Alcance	$ 42,007.98	₡ 539.08	₡ 22,645,661.86
31/08/2015	5566	Entregable #3 Implementacion del Sistema Monto Faltante	$ 2,000.00	₡ 541.46	₡ 1,082,920.00
29/07/2015	5540	Entregable #3 Implementacion del Sistema	$ 96,018.62	₡ 541.46	₡ 51,990,241.99
31/08/2015	5564	Entregable #4 Carga, Pruebas, Capacitacion y Documentacion	$ 84,015.96	₡ 541.46	₡ 45,491,281.70
29/09/2015	5588	Entregable #5 Liberacion del Software en Produccion	$ 14,002.66	₡ 540.21	₡ 7,564,376.96
29/10/2015	5620	Entregable #6 Informe Final sobre arranque del sistema	$ 14,002.66	₡ 540.38	₡ 7,566,757.41
Totales			**$ 280,053.20**		**₡151,531,605.54**

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con papeles de trabajo del Informe AI-13-2017.

b. Se realizó un nuevo contrato por mantenimiento.
c. El sistema ha generado inversión de tiempo de personal en revisiones: la generación de los EF, liquidaciones de viáticos y notas a los EF que no cumplen con las NICSP, dígitos de las cuentas.
d. No se había atendido la brecha (facturación y cobro).
e. Principales problemas del SIFCO: cuentas mal dirigidas, gastos vinculados erróneamente, depreciaciones de los activos mal dirigidas, problemas con la balanza, cierre de auxiliares, cuentas que no corresponden al catálogo, adelanto de viáticos, interfaz con SIRH, falta de facturación y cobros, no cumple con varios aspectos de las NICS, entre otras.
f. Muchas deficiencias en el sistema que generan muchos asientos de corrección. Se han generado atrasos de hasta 5 meses en el cierre.
g. La URF no considera que la solución esté pronta (A enero 2017).

Por lo que se solicitó a la administración[6] una revisión rigurosa del sistema, cuyo rumbo era decidir si continuar o no, considerando las responsabilidades administrativas. En caso de decidir continuar con el proyecto, la administración debía aportar la planeación y designar un director de proyecto; en caso de no continuar, la administración debía

[6] Según consta en minuta de reunión del 29-09-2016, en la cual la Auditoría Interna convocó a la administración: Lorena Murillo de USA, Malou Guzmán de UTI, Ronald Romero de URF, y Olman Durán de antiguo proceso de Recursos Materiales.

generar informe técnico de cierre del proyecto e identificar responsables y régimen sancionatorio.

En atención al punto anterior, el 28-10-2016, la administración remite a la Auditoría Interna[7], cronograma elaborado por SOIN en atención a los problemas del SIFCO. No obstante, en monitoreo efectuado por la Auditoría posterior a la presentación del cronograma y hasta mayo 2017 (**Ver anexo N°2**), no se logró determinar que se hubiese cumplido con las actividades del cronograma SOIN 2016, y por el contrario se determinó que aún persistían los atrasos.

Dado lo anterior y la tecnicidad del tema, la Auditoría Interna (AI) realiza el cierre del monitoreo efectuado hasta ese momento[8] y decide la realización de un estudio técnico, siendo que el 26-09-2017 da orden de inicio a la contratación administrativa 2017CD-000262-00001 "Servicios profesionales en auditorías de información electrónicos, para evaluar la operatividad, funcionalidad y seguridad del Sistema Integrado Financiero Contable -SIFCO- implementado en la DGAC", cuya contratación generó el estudio de Auditoría AI-13-2017, denominado: "Evaluación de la operatividad, funcionalidad y seguridad del Sistema Integrado Financiero Contable –SIFCO–".

El estudio AI-13-2017, se desarrolla "como seguimiento a la minuta de reunión celebrada el 29 de setiembre de 2016, donde participó la Administración Activa y la Auditoria Interna para dar seguimiento al proceso de implementación del SIFCO, donde se analizan los aspectos que están involucrados en la implementación del SIFCO, las deficiencias detectadas, las brechas identificadas, y las posibles soluciones para solventar dichos inconvenientes. (Ver Anexo № 1) y en atención al oficio DGAC-DG-OF-1930-2016, dirigido al Auditor General, en la cual se plantea de parte de la Administración y la empresa SOIN, las respuestas a las inquietudes a la minuta del día 29 de setiembre de 2016. (Ver Anexo № 2)".

Los principales hallazgos del informe AI-13-2017 se indican a continuación:

1. No haber realizado un análisis de requerimientos de las necesidades de la DGAC, conlleva que las condiciones establecidas en el cartel, no se ajusten a la realidad de

[7] Mediante oficio DGAC-DG-OF-1930-2016 del 28-10-2016 suscrito por Gianella Baltodano Andujo, Subdirectora General.
[8] Expediente de Auditoría Interna: "2015-2017 Monitoreo SIFCO-Sistema Integrado de Compras Públicas. 2015 indagatoria Preliminar sobre el Estado de la implementación de los Sistemas RRHH y Financiero"

esta, y parta de una base errónea, suponiendo que el mismo sistema implementado en una organización del Estado va a funcionar de igual forma, lo cual genera costos adicionales a los establecidos en el cartel.

2. La inadecuada participación de los funcionarios de la Unidad de Tecnología de Información en las reuniones de entendimiento entre la empresa consultora y los usuarios genera un inadecuado entendimiento entre las partes, y trabajo adicional que pudo reducirse, si ambas partes hubiesen contado con la participación de personal técnico de la institución que sirviera como intermediario.
3. El no tener bitácoras activas, genera un inadecuado seguimiento de las actividades que se realizan en el sistema SIFCO, el no contar con un procedimiento de revisión periódico de las bitácoras aumenta el riesgo de no detectar transacciones anómalas y que los recursos de la DGAC sean mal utilizados o no poder, eventualmente, sentar las responsabilidades por las acciones cometidas en el sistema.
4. La Unidad de Tecnología de información no ha iniciado el proceso de administración de la aplicación que le permita no depender del proveedor de la solución SIFCO.
5. La solución SIFCO presenta debilidades de seguridad que podrían comprometer su información, bajo un ataque altamente especializado o técnico.
6. La solución SIFCO ha presentado costos adicionales elevados para su funcionamiento, sin que con ello se haya logrado eliminar la brecha para su correcta operación.
7. La solución SIFCO presenta brechas en su funcionamiento que afecta su correcta operación de acuerdo con las necesidades de la DGAC.
8. La solución SIFCO no soporta de forma adecuada las NICSP establecidas por la Contabilidad Nacional.
9. El personal de la UTI no cuenta con las capacidades técnicas para brindar soporte efectivo al SIFCO, limitándose únicamente a la gestión de la base de datos y creación, eliminación y actualización de usuarios.

Los hallazgos anteriormente indicados, generaron una serie de recomendaciones de las cuales, cuatro de ellas, al 15 de mayo del 2020 se mantenían pendientes, estas se indican a continuación:

Tabla № 2
Recomendaciones pendientes de cumplimiento del informe AI-13-2017[9]

Número de recomendación	Recomendación pendiente de cumplimiento	Última acción de seguimiento
№ 5	Definir un procedimiento para la revisión periódica de las bitácoras definidas en el sistema.	El 13 de mayo 2020 se envía oficio AI-079-2020 a la Dirección General, Asunto: Recomendaciones pendientes de cumplimiento en el tema de TI.
№ 12	Asumir la resolución de la brecha operativa del SIFCO.	
№ 13	Realizar la contratación para la resolución de la brecha operativa del SIFCO, con una participación de la UTI en términos de análisis de requerimientos, programación de las soluciones a las brechas.	
№ 14	Asumir la resolución de las deficiencias en materia de NICSP debido a su carácter de obligatoriedad a la mayor brevedad posible.	

Fuente: elaboración propia a partir del control de seguimientos del Auditor José Rafael Campos Soto. (ver anexo N°3)

Además, en el año 2018, se realiza una actualización[10] del documento “Análisis de Brecha: Consideraciones Fuera del Alcance del Proyecto Sobre el modelo de negocio soportado por el ERP”[11].

Considerando los hechos recopilados hasta este punto, se realiza una revisión con el fin de determinar el estado actual del SIFCO, desde setiembre 2016 cuando la AI solicitó a la administración una revisión rigorosa del sistema, con el fin de determinar si se continuaba o no con este, además de considerar las responsabilidades administrativas.

[9] Datos de seguimiento actualizados al 01-04-2020, según control de seguimientos del Auditor José Rafael Campos Soto.
[10] Según indicó el Sr. Ronald Romero Méndez, mediante llamada telefónica del 13-04-2020 a la 10:00a.m.
[11] No se tiene un documento que evidencie de manera oficial el documento de brecha 2018, de acuerdo con lo aportado mediante correo electrónico del 08-04-2020, por la Sra. Malou Guzmán Quesada, jefe de la UTI, el documento de actualización de brecha corresponde al año 2018.

II. COMENTARIOS

2.1.- ESTADO DEL CRONOGRAMA SOIN 2016

Como se indicó en el apartado anterior, la AI solicitó a la administración realizar una revisión rigorosa del sistema, con el fin de determinar si se continuaba o no con este, y/o determinar eventuales responsables; por lo que la administración remitió cronograma[12] presentado por la empresa SOIN como respuesta a los problemas que presenta el SIFCO. El cronograma señala la atención a 36 observaciones y se divide en 4 partes:

- 19 puntos que serían atendidos mediante talleres (**ver anexo № 4**).
- 11 observaciones que requieren ser tomadas como nuevos requerimientos (**ver anexo № 5**).
- 6 observaciones que deben ser vistas como incidentes en OTRS (**ver anexo № 6**).
- Cronograma de actividades y tiempos para poner en funcionamiento el sistema.

De las 36 observaciones se tiene que, a marzo 2020, han sido resueltas un 64% del total de ellas; siendo que, más de tres años después de la presentación del cronograma, se mantiene el 36% de las observaciones pendientes de resolver, tal como se resume en la siguiente tabla:

Tabla № 3
Estado actual del cronograma de la atención de las observaciones del sistema SIFCO, presentando por SOIN[13]

Valores / Detalle	Total	Absolutos		Relativos	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes
Observaciones atendidas con talleres	19	16	3	84%	16%
Nuevos requerimientos	11	1	10	9%	91%
Otros	6	6	0	100%	0%
TOTAL	**36**	**23**	**13**	**64%**	**36%**

Fuente: Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la URF[14]

[12] Mediante oficio DGAC-DG-OF-1930-2016, suscrito por Gianella Baltodano Andujo, Subdirectora General
[13] Oficio sin número de oficio del 19-10-2016/referencia DGAC-DG-OF-1930-2016
[14] Mediante correo electrónico del 24-03-2020 del Sr. Ronald Romero Méndez, jefe de la URF

Las 13 observaciones que no han sido resueltas a la fecha se indican a continuación:

Tabla №4
Detalle de las observaciones pendientes de resolver
-Cronograma SOIN-[15]

Módulo	Reportado por DGAC	Observaciones SOIN
ACTIVOS	No se pueden corregir errores en el auxiliar de activos en caso de depreciación.	El sistema permite realizar ciertas modificaciones controladas sobre el activo, pero no va a modificar montos de depreciación que fueron generados, sino que en las próximas depreciaciones realiza el cálculo en base a estos montos calculados. En este caso están solicitando un procedimiento adicional al manejo actual del sistema.
CONTABILIDAD	La fecha del cierre no es flexible	Efectivamente ese es un punto de control necesario que debe llevar la empresa para su buen funcionamiento, por lo que el sistema no es flexible y no es posible hacer el cambio. Se requiere que todos los auxiliares vayan al día.
	No se respeta el principio de Registro Único de la Transacción	El sistema si lo respeta, este caso en particular ocurre, debido a no tener un sistema de Facturación integrado con el SIFCO que alimente la CxC para la afectación contable y presupuestal correcta y de forma automática ***
CUENTAS POR COBRAR	Carencia de Módulo de cuentas por cobrar concesionarios.	Se dispone de un módulo de CxC, donde se puede importar la información, pero no tenemos integración con facturación propia de aviación que es de donde se obtiene toda la información necesaria para el trabajo de CxC***
GARANTÍAS	Problemas con garantías de cumplimiento de concesionarios.	El alcance del sistema es para garantías de proveedores, para este tipo de garantías son requerimientos nuevos que deben estimarse.
GASTOS A EMPLEADOS	Los adelantos de viáticos dentro y fuera del país no se encuentran cargados por aeropuertos o centros de costos (CxC a empleados)	El sistema maneja una única CxC Empleados para la entrega de anticipos. Se requiere un desarrollo adicional para incluir este cambio de CxC según el área del empleado.
	El Reglamento de Gastos de Viaje de la CGR indica que para presentar la liquidación se tienen 7 días hábiles y el sistema lo tiene parametrizado en 7 días naturales.	El sistema actualmente maneja el vencimiento en días naturales. Podemos agregar el control por días hábiles, pero se requiere la aprobación de un desarrollo.
	Cuando una caja chica se ha aplicado en entrega / recepción de documento y efectivo, pero a pesar no se ha realizado la transferencia	Cuando se realiza la recepción del documento en caja chica, ya se está dando por confirmado el gasto, por eso en este momento ya el sistema no permite el cambio del documento. Antes de aplicarlo en caja chica el sistema

[15] Oficio sin número de oficio del 19-10-2016/referencia DGAC-DG-OF-1930-2016

Módulo	Reportado por DGAC	Observaciones SOIN
	en el sistema no permite corrección. En este caso en otros se realiza que con autorización.	pasa por estos pasos: Registro del documento. Aprobación del anticipo o liquidación. Aprobación del documento en la caja chica. Puede valorarse realizar un desarrollo, para la reversión de documentos aprobados en caja chica que no han sido incluidos en un reintegro.
INTERFACES	La interfaz con el sistema de SIRH no es parametrizable.	Este requerimiento debe ser analizado con Grupo Asesor y se debe bajar de nivel.
	No carga los pagos de la CCSS por la interfaz.	El sistema posee interfaces para la generación de SP en el sistema. En este sería que la DGAC coordine con Grupo Asesor para que incluya llamados a esta interfaz para generar los diferentes pagos de deducciones.
INVENTARIOS	Costo PEPS	El sistema trabaja con costo promedio según se estableció en la implementación inicial. Si requieren utilizar el manejo de costos PEPS debe valorarse como un requerimiento adicional.
Otros	Se solicita la opción de extender el tiempo de duración de la sesión de trabajo más tiempo, ya que tenemos que trabajar con otros programas y en otras cosas al mismo tiempo al estar el SIFCO abierto y sin uso cuanto regresamos para seguir la sesión ya está expirad, teniendo que perder tiempo nuevamente en poder Empresa, Usuario y contraseña)	Eso es parametrización de los tiempo en políticas del portal
	El Sistema no presenta módulo de facturación y caja, ni tampoco existe integración con el sistema actual de facturación y caja.	El sistema cuenta con un módulo de facturación que no fue contratado por DGAC***

FUENTE: Elaboración propia a partir de la información suministrada por la URF[16]

***Nota**: de acuerdo con la información suministrada por la URF, la atención de estos requerimientos estaría ligada a la contratación de un sistema de facturación.

En relación con el apartado cuatro del cronograma SOIN 2016 donde se detallan las actividades y tiempos para poner en funcionamiento el sistema, el señor Ronald Romero Méndez, jefe de la URF aclaró lo siguiente[17]:

> "…las actividades señaladas en el apartado cronograma formaban parte de la implementación del sistema SIFCO en

[16] Mediante correo electrónico del 24-03-2020 emitido por el Ronald Romero Méndez, jefe de la URF.
[17] Mediante correo electrónico del 11-5-2020 emitido por el Ronald Romero Méndez, jefe de la URF.

> su momento, por lo que debieron cumplirse todas las actividades para poder poner el sistema en producción, lo que no se puede asegurar es que se cumplieran en las fechas que indica el documento, ya que la entrada en producción varió con respecto a lo que se tenía previsto, inicialmente hubo una carga de datos al sistema, sin embargo, estos no generaron los resultados esperados por lo que hubo que realizar una nueva parametrización y una nueva carga de datos".

La falta de acciones concretas para que los resultados de las revisiones efectuadas se atiendan de manera efectiva y con prontitud, entorpece el funcionamiento del control interno institucional, tal como lo señalan las NICPS en su apartado 6.1, el cual indica lo siguiente:

> "El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, actividades permanentes y periódicas de seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo, **así como para asegurar** que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y **los resultados de otras revisiones se atiendan de manera efectiva y con prontitud".** (Destacado no pertenece al original)

2.2.- ESTADO ACTUAL DEL DOCUMENTO BRECHA

Tal como se señaló en el apartado anterior, el documento: "Análisis de Brecha: Consideraciones Fuera del Alcance del Proyecto sobre el modelo de negocio soportado por el ERP" del año 2015, fue actualizado en el año 2018[18], siendo este último la versión vigente.

Considerando lo anterior, esta Auditoría Interna procedió a realizar una revisión de ambos documentos Brecha, 2015 y 2018, evidenciando en el **anexo №7** los puntos pendientes de solucionar, de acuerdo con lo indicado por el jefe de la Unidad de Recursos Financieros, el Sr. Ronald Romero Méndez. Además, en dicho anexo se muestran los puntos agregados en el documento Brecha 2018.

[18] Sr. Ronald Romero Méndez, mediante llamada telefónica del 13-04-2020 a la 10:00a.m.

Del Anexo № 7 detallamos los siguientes puntos:

A. Algunas actividades incluidas en el documento brecha 2015, ya no se muestran en el Documento Brecha 2018, estas son:

1. Formato de estados financieros.

2. Gastos pagados por anticipado.

3. Anticipos a proveedores.

4. Traslados internos de presupuesto.

Los puntos anteriores ya fueron atendidos y corregidos. Sin embargo, hacemos la aclaración que dicha afirmación no corresponde a verificaciones técnicas realizadas por esta Unidad de Auditoría Interna, sino a las declaraciones que al respecto mencionó en Jefe de la Unidad de Recursos Financieros, Sr. Ronald Romero Méndez, el pasado 13-04-2020. (**Ver anexo N°7 puntos destacados en color rojo en la columna Documento Brecha 2015)**

B. El Documento Brecha 2018 contempla aspectos agregados que no se encontraban en el documento original Brecha 2015, algunos de estos son:

1. Variaciones presupuestarias.
2. Manejo presupuestario de los anticipos.
3. A la hora de hacer una solicitud de anticipos de viáticos, que el sistema permita direccionar a una cuenta contable de anticipo según el centro de costos, ya que actualmente el sistema lo envía todo a una única cuenta de anticipo.
4. Importar asiento de antigüedad de saldos de los anticipos sin la necesidad de seleccionar plan de compras pero que afecte a presupuesto.
5. Que en el momento de incluir la información se genere el recibo correspondiente, con un número de consecutivo.
6. Que se genere la intimación correspondiente y la envié automáticamente por correo
7. Módulo de inventarios.
8. Módulos de compras.

(La Totalidad de dichos puntos se detallan en la columna *"Puntos Agregados Documento Brecha 2018 en* **anexo N°7**)

C. Es importante aclarar que ambos Documentos de Brecha, 2015 y 2018, fueron suministrados por la Unidad de Tecnologías de Información. No se nos suministró ni por parte de Financiero ni de TI, un comunicado oficial de dichos documentos, es decir, que los mismos se hayan oficializado mediante un oficio o documento similar a una instancia superior.

D. Con respecto a los puntos pendientes y resueltos desde el Documento Brecha 2018 hasta la fecha de realizado este Informe, y de acuerdo con consulta realizada el 13 de abril 2020 al Sr. Ronald Romero Méndez, se mantiene igual, es decir, continúa pendiente la mayoría de estos, con la excepción de los puntos que se muestran en el anexo N°7 en color azul.

Además, de acuerdo con lo señalado por la jefatura de la URF, la actualización del "Documento Brecha 2018" incluye algunos puntos del documento cronograma SOIN 2016[19], los cuales se copilan en la siguiente tabla:

Tabla № 5
Aspectos que se traslapan entre los documentos: Cronograma SOIN 2016 y Documento Brecha 2018

Cronograma de SOIN			Brecha 2018	
Punto	**Detalle**	**Estado (ver cédula N°1)**	**Punto**	**Detalle**
2	GASTOS A EMPLEADOS/ Los adelantos de viáticos dentro y fuera del país no se encuentran cargados por aeropuertos o centros de costos (Cuentas por Cobrar a empleados)	Pendiente	8	A la hora de hacer una solicitud de anticipos de viáticos, que el sistema permita direccionar a una cuenta contable de anticipo según el centro de costos, ya que actualmente el sistema lo envía todo a una única cuenta de anticipo.
5	GASTOS A EMPLEADOS/ El Reglamento de Gastos de Viaje de la CGR indica que para presentar la liquidación se tienen 7 días hábiles y el sistema lo tiene parametrizado en 7 días naturales.	Pendiente	5	Aunque el Sistema ya considera una solución funcional para validar que un Funcionario no pueda realizar una Solicitud de Viáticos si tiene pendiente una liquidación (es parametrizable en el SIFCO, que se puede ejecutar dicha validación o no), la DGAC tiene la particularidad que quiere permitir realizar hasta una segunda solicitud teniendo

[19] Aclarado por el sr. Ronald Romero, jefe de la URF mediante llamada telefónica de 23-04-2020 a las 9:40 a.m

Cronograma de SOIN			Brecha 2018	
Punto	Detalle	Estado (ver cédula N°1)	Punto	Detalle
				alguna pendiente de liquidar. Se podría realizar una adaptación para definir la cantidad de Solicitudes de Viáticos que puedan realizarse, si tiene liquidaciones pendientes. Según el artículo 12 del reglamento de gastos de viajes dentro y fuera del país, la legislación actual sí permite que por medio de una autorización y casos especiales debidamente avalados se permita más de un adelanto para un funcionario. Sin embargo la DGAC requiere que esta opción no se habilite a nivel general sino solamente en casos especiales, con una opción de supervisor.
7	Garantías / Problemas con garantía de cumplimiento	Pendiente	9	Importar asiento de antigüedad de saldos de los anticipos sin la necesidad de seleccionar plan de compras pero que afecte a presupuesto. Actualmente se realiza en Excel pero a la hora de realizar el asiento hay que seleccionar el plan de compras para cada una de ellas y el volumen de transacciones es muy alto.
11	Inventarios / PEPS	Pendiente	"Módulo inventario"	"Módulo inventario"

Fuente: elaboración propia con base en la información suministrada por la URF

Respecto a los puntos contenidos en el documento: “Análisis de Brecha: Consideraciones Fuera del Alcance del Proyecto sobre el Modelo de Negocio Soportado por el ERP”, se tiene que a la fecha, los puntos determinados en el “Documento Brecha 2018” no se han corregido, además no se evidencia un plan de seguimiento establecido ni por la URF ni por parte de la UTI.

De acuerdo con lo indicado por la jefatura de la URF: “En estos momentos los puntos determinados en el “Documento Brecha 2018” no se han corregido, en varias ocasiones se pasaron a los enlaces de SOIN

para que realizaran una valoración de los costos que tendrían, sin embargo, no se ha tenido respuesta. Se hizo mediante correo y los correos se perdieron en el correo de Lotus."

Al consultarle a la Sra. Malou Guzmán Quesada, jefa de la Unidad de Tecnologías de Información sobre el estado actual de los requerimientos de la brecha, indicó[20] lo siguiente:

> " Todavía la Unidad Financiera no ha solicitado el desarrollo de este proyecto, se sabe que debe desarrollarse ciertas cosas, pero no se ha dado la formalidad del caso, por parte de la Unidad Financiera (…)El documento de brecha se valoró y se identificó cuáles de ellos, ya se realizaron, sin embargo, todavía no se ha realizado la solicitud formal, por cuanto se solicitó a la empresa SOIN una proforma del costo posible, y a la fecha no se ha solicitado formalmente por la Unidad Financiera." (sic)

La falta de gestión para lograr de manera eficiente y eficaz, minimizar o eliminar la brecha del sistema SIFCO, con el fin de que la DGAC cuente con un sistema óptimo que atienda los objetivos institucionales de forma que se cuente con la información, organizada, uniforme, consistente y oportuna, desatiende el llamado que indica la LGCI № 8292, en el artículo octavo, donde hace partícipe a la administración activa de contar con una serie de acciones enfocadas a proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

> "a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
>
> b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
>
> c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
>
> d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico."

[20] Mediante correo electrónico del 08-04-2020, emitido por Malou Guzmán Quesada.

2.3.- SOBRE EL SEGUIMIENTO EFECTUADO POR LA ADMINISTRACIÓN AL ESTADO DE LA BRECHA

De acuerdo con lo indicado en el apartado antecedentes, el contrato designó como encargados de este a:

> "El encargado de la Unidad de Tecnologías de Información o a quien este designe", y
> "Los encargados de los procesos de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería de la Unidad de Recursos Financieros".

No obstante, la jefatura de la UTI no asume ninguna responsabilidad respecto al seguimiento de la implementación de la brecha. Sino que indicó[21]:

> "El responsable a mi parecer es el Sr. Romero, él es quien solicita a la empresa las diferentes necesidades a través de casos, y se monitorean en TI, a través de formularios de solicitud".
>
> "La responsabilidad de TI, en caso de definirse el desarrollo de este proyecto, es darle seguimiento al cumplimiento de lo solicitado, sin embargo, como se está tratando de desarrollar muchos de estos, se hace a través de casos, y se han contemplado a través de horas de mantenimiento".

Por su parte, la jefatura de la Unidad de Recursos Financieros indicó que:

> "Al menos a nivel de "Documento Brecha 2018" no está establecido quienes son los responsables o quienes tienen que dar seguimiento, eso creo."

En resumen, se tiene la ausencia de un plan y acciones concretas de seguimiento, sobre las necesidades detectadas para el correcto funcionamiento del SIFCO, lo que contraviene lo que estipulan las NICPSP, en su acápite 6.2 el cual señala lo siguiente:

> "El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir las estrategias y los

[21] Mediante correo electrónico del 08-04-2020 emitido por la Sra. Malou Guzmán Quesada, jefe de la UTI.

mecanismos necesarios para el efectivo funcionamiento del componente de seguimiento del SCI.
Dichas orientaciones deben ser congruentes y estar integradas a las gestiones relacionadas con la operación, mantenimiento y perfeccionamiento del SCI, ser de conocimiento de todos los funcionarios, estar disponibles para su consulta y ser revisadas y actualizadas".

2.4.- NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Con el fin de determinar el grado de satisfacción de los usuarios del sistema SIFCO, se llevó a cabo una encuesta[22] dirigida a dos grupos de colaboradores: jefaturas de la URF y funcionarios de la misma Unidad, obteniéndose los resultados que se indican a continuación: (ver anexo N°8)

A. El 16-04-2020, se cerró el período propuesto para recepción de las encuestas enviadas a las jefaturas, según las cantidades de respuestas recibidas, se contó con la participación total de los encuestados, quienes se indican a continuación:

- Ronald Romero Méndez, Jefe de la Unidad de Recursos Financieros.
- Sary Alpizar Peña, Jefe del Proceso de Tesorería.
- Magaly Vargas Hernández, Jefe del Proceso de Presupuesto.
- Sonia Güémez Shedden, Jefe del Proceso de Contabilidad.

Las respuestas obtenidas a percepción de las jefaturas se copilan en el anexo № 9 de este informe y los principales resultados se presentan a continuación:

1. El 55% de los encuestados consideran que el SIFCO no garantiza la integridad de la información, mientras que el 45% considera que sí. Dentro de los principales problemas que comprometen la integridad de la información, los encuestados manifestaron:

   a) En cuanto a la confiabilidad de la información:

      i. No es confiable para confeccionar declaraciones informativas ya que no contempla el I.V.A.

   b) En cuanto a la pertinencia con los objetivos institucionales:

[22] Encuestas efectuadas entre el 08-04-2020 y el 20-04-2020, mediante la herramienta google forms

i. El sistema no está facilitando los objetivos del Proceso de Contabilidad como lo son declaraciones informativas, registros contables asociados al IVA, entre otros.

c) En cuanto a la claridad de la información:

i. Algunos auxiliares, detalles de cuentas, entre otros son complicados de interpretar debido al mecanismo que utiliza el sistema para cargar los asientos presupuestarios, en el cual se realiza un registro contable que luego se reversa para cargar el presupuesto. Lo mismo sucede cuando se da un error en alguna solicitud de pago por parte de algún usuario, que no se puede corregir la solicitud, sino que se deben aplicar notas de crédito, las cuales causan que se desvirtúe la información de ciertos reportes. Cuando se realizan pagos con sesiones de facturas, el sistema genera tres comprobantes en lugar de uno, lo que genera también confusión.

d) En cuanto al orden de la información:

i. Es necesario invertir tiempo adicional para realizar revisiones, y existen aspectos humanos, es decir, errores, omisiones en registros que por ejemplo pueden no afectar a presupuesto, y no lo podemos detectar. Si bien es cierto es integrado, hemos tenido que llevar un paralelo para eliminar esos errores humanos, ya que, el sistema como tal integra, pero no es el óptimo en todos los aspectos.
ii. Se necesitan realizar muchos cuadros en hojas electrónicas extra para poder realizar labores que el sistema no tiene automatizado.

e) En cuanto a la ausencia de errores u omisiones:

i. Si integra, pero existe un apartado que indica si afecta o no a presupuesto, si el usuario activa y dice no afecta a presupuesto y si afectaba, no permite que el proceso de presupuesto lo detecte oportunamente, es por lo que el proceso de presupuesto en vista de esto, tenemos que tomar tiempo para revisar que cada una de las transacciones se reflejen.
ii. Se omite en todos los pagos el I.V.A.

2. El 79% de los encuestados consideran que el SIFCO no garantiza la eficiente operatividad del sistema, mientras que apenas un 21% considera que sí. Dentro

de los principales problemas que comprometen la operatividad del sistema, los encuestados manifestaron:

a) No se integra con otros sistemas, programas o bases de información:
   i. Tesorería
   ii. Planillas (algunos aspectos)
   iii. Sistema de facturación
   iv. La parte de ingresos que es una de las partes más importantes que integran los estados financieros.
b) No permite el acceso de forma remota.
c) No se considera un sistema compatible con la estructura de la DGAC.
d) No se ajusta a los requerimientos y normativas de cumplimiento, por ejemplo:
   i. Tiene algunas limitaciones para el cumplimiento de las NICSP o inclusive normativa de CGR.
   ii. La normativa de la Ley de Fortalecimiento de Finanzas Públicas, impuesto de renta no está contemplada en el SIFCO, lo que está produciendo problemas grandes a nivel contable. En cuanto al cumplimiento de NICSP al no tener integrada la parte de facturación y de la manera como fue concebido el sistema, no permite realizar la conciliación automática entre la contabilidad y el presupuesto.

3. El 81% de los encuestados consideran que la utilidad del sistema no atiende los requerimientos de los usuarios, mientras que apenas un 19% considera lo contrario. Dentro de los principales problemas que comprometen la utilidad del sistema, los encuestados manifestaron:

a) No atiende adecuadamente las necesidades como usuario:
   i. Depende de revisiones paralelas.
   ii. No está integrado con otros sistemas.
   iii. No atienden registros adecuados y reportes pertinentes para elaboración de declaraciones del impuesto al valor agregado
b) No agiliza el trabajo y la gestión oportuna y eficiente:
   i. Generado más trabajo en vez de agilizarlo.
   ii. Si se comete un error es muy complicado solucionarlo.
   iii. No permite el dato de los ingresos al día.
   iv. Se deben realizar muchas funciones manuales que causan atraso.
   v. Se debe estar verificando la información.
   vi. Al no tener algunos requerimientos hay que hacer trabajos extras para solventarlo.

vii. Al no dar la información adecuada se deben hacer muchos trabajos extraordinarios.

4. Respecto a la seguridad, el 21% lo califica con aspectos de inseguridad del sistema, mientras que el 79% lo considera seguro. Dentro de los principales problemas que comprometen la seguridad del sistema, se indican:

    a) Los encuestados no tienen claridad de las políticas o lineamientos respecto a respaldo de los datos, protección de la información y políticas de seguridad del SIFCO.
    b) Aunque la mayoría considera que da seguridad en cuanto a los canales de autorización correspondientes, un entrevistado indicó:
        i. Los asientos contables que afectan a presupuesto, no son directos sin mediar ninguna aprobación presupuestaria, el sistema hace la revisión, pero, podría permitir que pase a revisión de presupuesto.
    c) Aunque la mayoría considera que da seguridad en cuanto a la incorporación de documentos que respalde las operaciones, un entrevistado indicó que para presupuesto no es posible realizarlo.

5. El 62,50% de los encuestados consideran que la asistencia técnica recibida no ha resuelto o ha satisfecho las necesidades como usuarios mientras un 37,50% si se sienten satisfechos con el servicio recibido. El 50% los califica de “mala”. Dentro de los principales problemas respecto a la asistencia técnica se indica:

    a) Respecto a la asistencia técnica brindada por la SOIN:
        i. No se realiza de inmediato.
        ii. Los problemas no se han resuelto.
        iii. La empresa SOIN en los últimos meses no está anuente a brindar soporte en sitio, y los *tickets* que se les envía no tienen un tiempo adecuado de respuesta, lo que ha producido atrasos, tampoco responden a consultas, llamadas ni solicitudes de reuniones.
        iv. Han tenido que insistir mucho para que resuelvan.
        v. EL SIFCO no es un sistema flexible a los cambios sino totalmente rígido, se ha solicitado desde el año anterior que se resuelva la debilidad de que no se pueda reflejar el IVA en los pagos, y la respuesta fue que no se podía realizar dicho ajuste en la versión actual.
    b) Los encuestados señalan que la UTI de la DGAC no cuenta con el conocimiento suficiente del SIFCO para brindar apoyo o asistencia efectiva.

6. Un 75% de los encuestados consideran que se ha contado con el apoyo gerencial-administrativo para la correcta implementación del SIFCO y sólo 5% considera que no, un 20% indicó no saber cuál ha sido el apoyo gerencial administrativo.

7. Un 62.5% de los encuestados considera que el SIFCO no atiende el principio de costo – beneficio, mientras que solo un 12.5% considera que sí y un 25% indicó no conocer el efecto del costo beneficio.

Es decir, se tiene que, a la fecha de confección de este informe, han transcurrido:

- Más de 5 años de la orden de inicio (de fecha 19-01-2015).
- Más de 4 años y medio del análisis de la brecha (de fecha 07-09-2015).
- Más de 3 años y medio de la presentación de cronograma de SOIN (de fecha 19-10-2016).

Y, de acuerdo con los resultados de la encuesta y con las manifestaciones de las jefaturas encuestadas, el SIFCO aún no está cumpliendo con los principales aspectos de gestión, puesto que presenta atrasos y debilidades importantes.

B. El 20-04-2020, se cerró el período propuesto para recepción de las encuestas enviadas a los funcionarios usuarios del SIFCO de la URF, según las cantidades de respuestas recibidas, se contó con la participación total de los encuestados, quienes se indican a continuación:

- Jeffry Orozco García, funcionario de Proceso Tesorería y Proceso de Presupuesto[23].
- Mayela Solórzano Corella, funcionaria de P. Tesorería.
- Silvia Ramírez Durán, funcionaria del Proceso de Contabilidad.
- Elieth Bogantes Esquivel, funcionaria del Proceso de Contabilidad.

Las respuestas obtenidas a percepción de los funcionarios se copilan en el anexo № 10 de este informe y los principales resultados se presentan a continuación:

1. El 60% de los encuestados consideran que el SIFCO no garantiza la integridad de la información, mientras que el 40% considera que sí. Dentro de los principales problemas que comprometen la integridad de la información, los encuestados manifestaron:

[23] A la fecha de la aplicación de las encuestas, el señor Orozco, indicó que tenía aproximadamente un mes de estar a tiempo completo en el proceso de presupuesto.

a) En cuanto a la pertinencia con los objetivos institucionales, como, por ejemplo:
    i. El sistema no presenta la información por aeropuertos como se requiere.

b) En cuanto a la claridad de la información, como, por ejemplo:
    i. El 100% de los encuestados coinciden con que la información no es clara para interpretación.
    ii. Por no estar actualizado ha ocasionado problemas con respecto a las cuentas por pagar, específicamente con el IVA.
    iii. Muchos reportes presentan movimientos nulos, debido a que los asientos presupuestarios, requieren que la cuenta contable se utilice al debe y al haber, con el propósito que no se afecte la contabilidad.

c) En cuanto al orden de la información, como, por ejemplo:
    i. El sistema no da la información total por aeropuertos por lo cual hay que recurrir a manipulación de la información.
    ii. Muchos reportes se generan en Excel para trabajarlos y obtener lo que se necesita, y también se llevan muchas cosas en Excel para alimentar el sistema.

d) En cuanto a la ausencia de errores u omisiones, como, por ejemplo:
    i. El 100% de los encuestados no considera que la información esté libre de errores.
    ii. Faltan enlaces como lo son facturación, planillas.
    iii. A veces el sistema genera confusión con cambios no solicitados.
    iv. El sistema omite el IVA en los pagos.

2. El 71% de los encuestados consideran que el SIFCO no garantiza la eficiente operatividad del sistema, mientras que apenas un 29% considera que sí. Dentro de los principales problemas que comprometen la operatividad del sistema, los encuestados manifestaron:

    a. No se integra con otros sistemas, programas o bases de información, como, por ejemplo:
        i. Facturación
        ii. Cuentas por cobrar
        iii. Planillas

    b. No permite el acceso de forma remota, como, por ejemplo:

i. Ante la emergencia que se vive en el mundo, tenemos que trabajar en Excel y presentarnos a la oficina a subir la información y descargar otra del sistema para llevar.

c. No se considera un sistema compatible con la estructura de la DGAC, como por ejemplo:
   I. Con los cambios dados por Hacienda, el sistema no es flexible para el IVA, a menos que se realice una actualización total del sistema.
   II. Mucha información debe ser ingresada de forma manual.

d. No se ajusta a los requerimientos y normativas de cumplimiento, por ejemplo:
   i. No te permite realizar la conciliación de contabilidad-presupuesto.
   ii. El sistema no tiene el requerimiento del IVA.

e. Aunque permite la generación de informes históricos, para trabajarlos, se debe descargar en Excel para acomodar y formular la información, con el fin de obtener valores absolutos y porcentuales comparativos.

3. El 62.5% de los encuestados consideran que la utilidad del sistema no atiende los requerimientos de los usuarios, mientras que un 37,5% considera lo contrario. Dentro de los principales problemas que comprometen la utilidad del sistema, los encuestados manifestaron:

   a. No atiende adecuadamente las necesidades como usuario:
      i. Cosas que podrían ser automatizadas, se hacen en Excel y se importan al sistema.

   b. No genera para todos los casos información oportuna, como, por ejemplo:
      i. Se ve interrumpido debido a la información de tesorería que es un proceso elaborado y luego trasladado a la contabilidad.
      ii. Al no ser tan automatizado e integral, existen retrasos en el procesamiento de información.

   c. Presenta deficiencias que impiden una eficiente gestión mediante la realización de retrabajos, como, por ejemplo:
      i. Los estados financieros por aeropuertos.
      ii. Muchas funciones se realizan en Excel, para luego incluirse en el sistema.

4. Respecto a la seguridad el 42% de los encuestados lo califica como inseguro, mientras que el 58% lo considera seguro. Dentro de los principales problemas que comprometen la seguridad del sistema, los encuestados indican:

    a. No se tiene claridad o se desconoce el procedimiento de los respaldos.
    b. La mayoría de los encuestados considera que el sistema no permite los soportes o justificaciones de las operaciones, como, por ejemplo:
        i. No permite adjuntar documentos al sistema y las justificaciones que se agregan a los encabezados de las operaciones, luego ya no se visualizan.
        ii. No se puede escanear documentos, digitar información.

5. El 56% de los encuestados consideran que la asistencia técnica recibida no ha resuelto o no ha satisfecho las necesidades como usuarios, mientras un 44% considera lo contrario. Dentro de los principales problemas respecto a la asistencia técnica se indica:
        i. TI solo es el enlace con la empresa (SOIN).
        ii. Cuando se presenta algún inconveniente con el sistema SIFCO, tenemos que esperar hasta que SOIN pueda responder o enviar personal para atendernos.

6. Un 55% de los funcionarios encuestados desconoce cuál ha sido el apoyo gerencial-administrativo en el proceso de implementación del SIFCO, un 45% indicó que se ha contado con este para la correcta implementación del sistema.

7. Solo el 50% de los encuestados considera que el SIFCO atiende el principio de costo – beneficio.

Es decir, se tienen que, a la fecha de confección de este informe, han transcurrido:

- Más de 5 años de la orden de inicio (de fecha 19-01-2015).
- Más de 4 años y medio del análisis de la brecha (de fecha 07-09-2015).
- Más de 3 años y medio de la presentación de cronograma de SOIN (de fecha 19-10-2016).

Y de acuerdo con los resultados de la encuesta y con las manifestaciones de los funcionarios encuestados, el SIFCO aún no está cumpliendo con los principales aspectos de gestión, puesto que presenta atrasos y debilidades importantes.

Lo anterior, incumple con lo señalado el acápite 5.9 de las NICPS, el cual señala:

> "El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el aprovechamiento de **tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance.** Para ello deben observar la normativa relacionada con las tecnologías de información, emitida por la CGR.[13] En todo caso, deben instaurarse los mecanismos y procedimientos manuales que permitan garantizar razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información." (Destacado no pertenece al original)

2.5.- COSTOS

De acuerdo con lo indicado por la jefatura de la URF, la fecha de puesta en producción del SIFCO fue 01/09/2017 y su costo a esa fecha fue de ¢222.496.747,00 (doscientos veintidós millones cuatrocientos noventa y seis mil setecientos cuarenta y siete colones con 00/100). Además, posterior a la fecha de implementación y hasta marzo 2020[24], se canceló a SOIN la suma de ¢67.820.610,67[25](sesenta y siete millones ochocientos veinte mil seiscientos diez colones con 67/100). (**Ver Anexo № 11**)

Al respecto, la jefatura de la URF señaló[26]:

> "en cuanto a la brecha han sido muy pocas las cosas se han podido resolver a la fecha, y lo poco que se ha resuelto con horas de mantenimiento es casi imposible de identificar ya que el consultor que da el soporte por lo general viene y les dedica tiempo a varios temas".

Se tiene que la DGAC ha venido invirtiendo recursos considerables, tiempo de los funcionarios y dinero (¢290.317.357,67) en la implementación de un sistema que a más de dos años de su implementación definitiva (setiembre 2017), no está atendiendo los requerimientos institucionales. Situación que no contribuye al logro de los objetivos corporativos a un costo razonable, pues al respecto, las NCIPS señalan en el punto c, de apartado 4.2, lo siguiente:

[24] Mediante llamada telefónica del 04-03-2020 a las 1:30p.m.
[25] Información suministrada por correo el 13-02-2020 a las 11:26
[26] Mediante correo del 10-09-2019 emitido por el Sr. Ronald Romero Méndez, jefe de la URF a la funcionaria de AI Isabel González Arguedas.

"Las actividades de control deben presentar una relación satisfactoria de costo-beneficio, de manera que su contribución esperada al logro de los objetivos sea mayor que los costos requeridos para su operación." (Destacado no pertenece al original)

III. CONCLUSIONES

De acuerdo con la revisión efectuada, se tiene que:

1. Durante todo el proceso de implementación del sistema, esta Auditoría Interna ha sido vehemente en relación con la utilidad y rumbo del mismo, esto en procura de los intereses institucionales y para mostrar que los recursos públicos se deben administrar de manera eficiente, efectiva y económica; específicamente se ha realizado un constante seguimiento operativo y técnico, donde se muestran serias debilidades, llevando a efectuar contundentes llamadas de atención con el fin de alertar a la Administración sobre los serios y graves problemas que se enfrentan; para ello, se ha realizado contratación con expertos en el área de tecnologías de información, para brindar apoyo a la Administración Activa. Sin embargo, esta Auditoría, en sus exámenes sigue encontrando, hasta con desazón, que el proyecto no logra materializarse de forma adecuada, y, que contribuya armoniosamente con el objetivo de nuestro negocio.

   Como Auditoría Interna, nos preocupa que el monto invertido en este sistema, (¢290.317.357,67), que constituyen fondos públicos, no haya contribuido de manera exitosa a lograr plenamente el objetivo perseguido con este proyecto.

   Como se puede ver la página № 10 de este informe, la Auditoría Interna solicitó a la Administración Activa, que, después de una revisión rigurosa del sistema tomara una decisión y compromiso en torno a continuar con el proyecto o descargarlo, de manera de no seguir incurriendo en mayores gastos (29-09-2016). Para entonces, la Administración decidió continuar con la implementación y desarrollo esperado. No obstante, a la fecha, casi cuatro años (04) después, nuestra institución, la Dirección General de Aviación Civil, sigue transitando por ese laberinto de problemas, sin que atisbemos un cierre conveniente y beneficioso a los intereses Institucionales, en su lugar se han agregado mayores gastos.

2. De las 36 observaciones contenidas en el cronograma SOIN del año 2016, se tiene que, a marzo 2020, han sido resueltas un 64% del total de ellas; siendo que, más de tres años después de la presentación del cronograma, se mantiene el 36% de las observaciones pendientes de resolver. **(Ver comentario 2.1)**

3. Respecto al "Análisis de Brecha: Consideraciones Fuera del Alcance del Proyecto Sobre el modelo de negocio soportado por el ERP" del año 2015, actualizado en el año 2018:

    a. Las desviaciones entre el modelo del sistema y la operación de la DGAC no han sido solventadas. **(Ver comentario 2.2)**
    b. No se evidenció un plan estipulado para el seguimiento del "análisis de brecha" ni por parte de la Unidad de Tecnologías de Información, ni por parte de la Unidad de Recursos Financieros. **(Ver comentario 2.3)**
    c. La UTI no presume ninguna responsabilidad respecto al seguimiento de la implementación de la brecha, sino que, asume que la responsabilidad le corresponde a la jefatura de la URF. **(Ver comentario 2.3)**
    d. Por parte de la URF se señala haber realizado algunas coordinaciones, pero no se han concretado las acciones que lleven a solventar todos los puntos de la brecha. **(Ver comentario 2.3)**

4. Los usuarios no se sienten satisfechos con el sistema, dentro de las principales observaciones se perciben las siguientes:

    a. No garantiza la integridad de la información.
    b. No garantiza la eficiente operatividad del sistema.
    c. No es un sistema útil para los usuarios.
    d. No se cuenta con la asistencia técnica adecuada.
    e. Se percibe como un sistema inseguro.
    f. El SIFCO no atiende el principio de costo – beneficio.

    (Ver comentario 2.4)

5. La DGAC ha venido invirtiendo recursos considerables, tiempo de los funcionarios y dinero (¢290.317.357,67), en la implementación de un sistema que a más de dos años de su implementación definitiva (setiembre 2017), no está atendiendo los requerimientos institucionales de conformidad con el llamado del capítulo V de la NCISP[27] de la CGR, sobre el deber de contar con sistemas de información contable financiero que reúnan los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna, se ejecuten las actividades y la información de la gestión institucional, y se obtenga, procese, genere y comunique, en forma eficaz, eficiente y económica y con apego al bloque de legalidad. **(ver comentario 2.5)**

[27] Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República (N-2-2009-CO-DFOE)

IV. RECOMENDACIONES

A la Dirección General de Aviación Civil

1. Aprobar el Informe y ordenar la implementación de las recomendaciones incluidas en el mismo.

2. Valorar la designación de una comisión que se encargue y comprometa formalmente de atender, coordinar y resolver todo lo relacionado con el tema de la puesta en marcha de forma definitiva del SIFCO, solucionando los temas pendientes de la "*brecha*", y, demás observaciones sin resolver. En caso de que dicha valoración resulte afirmativa, se deberán atender las demás recomendaciones de este informe. De no ser así, estaríamos retomando la recomendación que hicimos en el año 2016, la cual como se puede ver en la página 10 de este informe, dice: (**Conclusiones 1 a 5**)

> "Por lo que se solicitó a la administración[28] una revisión rigurosa del sistema, cuyo rumbo era decidir si continuar o no, considerando las responsabilidades administrativas. En caso de decidir continuar con el proyecto, la administración debía aportar la planeación y designar un director de proyecto; en caso de no continuar, la administración debía generar informe técnico de cierre del proyecto e identificar responsables y régimen sancionatorio."

A la Unidad de Recursos Financieros

3. Establecer de forma precisa y detallada con los debidos tiempos de cumplimiento, cada una de las 13 observaciones pendientes de resolver, del Cronograma SOIN 2016, las cuales se detallan en la Tabla № 4 de este Informe. **(Conclusión 1 y 3)**

4. Realizar las gestiones necesarias con el fin de que de manera definitiva se solucionen las desviaciones del SIFCO, las cuales se conocen como "Brecha", en coordinación, de requerirse, del área técnica correspondiente (UTI); puntos desglosados en detalle en el Anexo № 7 de este Informe. Lo anterior, estableciendo

[28] Según consta en minuta de reunión del 29-09-2016, en la cual la Auditoría Interna convocó a la administración: Lorena Murillo de USA, Malou Guzmán de UTI, Ronald Romero de URF, y Olman Durán de antiguo proceso de Recursos Materiales.

un programa de cumplimiento detallado con fechas reales, acciones específicas y bien planificadas. **(Conclusión 2 y 3)**

5. Generar un desglose de los montos invertidos hasta la fecha, según actividades de implementación del SIFCO y solución de la brecha, así como de la inversión que aún falta por realizar para finiquitar los puntos pendientes, con el fin de que se pueda tener la certeza de que no se van a duplicar desembolsos en actividades que ya fueron pagadas. Se deberá considerar en el detalle monto, fecha de cumplimiento y aspectos específicos a solucionar, con una fecha real en que el Sistema quedará adaptado y funcionando a los requerimientos de la DGAC.

A la Unidad de Tecnologías de Información

6. De acuerdo con las recomendaciones pendientes de cumplimiento del Informe AI-13-2017 denominado ***"Evaluación de la operatividad, funcionalidad y seguridad del Sistema Integrado Financiero Contable –SIFCO–"***, proceder a formalizar un cronograma claro, preciso y oportuno para el cumplimiento a los siguientes puntos:

    a. Definir un procedimiento para la revisión periódica de las bitácoras definidas en el sistema.
    b. Asumir la resolución de la brecha operativa del SIFCO.
    c. Realizar la contratación para la resolución de la brecha operativa del SIFCO, con una participación activa de la UTI en términos de análisis de requerimientos, programación de las soluciones a las brechas.
    d. Asumir la resolución de las deficiencias en materia de NICSP debido a su carácter de obligatoriedad a la mayor brevedad posible.
    (Conclusión 2)

A la Jefatura del Departamento Financiero Administrativo

7. Establecer mediante un plan de acción el acompañamiento y seguimiento a efectuar por parte del jefe del Departamento Financiero Administrativo, sobre las acciones propuestas por la URF, en atención de las diferencias de la brecha, así como las observaciones del cronograma SOIN 2016, que se señalan en este informe. Lo anterior con el fin de garantizar que se cumpla el objetivo de contar con un sistema que trabaje en pro del objetivo institucional, y atienda a cabalidad los requerimientos de los usuarios en mejora de la gestión de la DGAC. **(Conclusión 1 y 2)**

IV. ANEXOS

ANEXO № 1
Detalle de acciones de monitoreo efectuado por la UAI
Según expediente de Auditoría Interna "2015-2017 Monitoreo SIFCO"

Fecha	Oficio /minuta	Emisor / Dirige		Receptor/ Participantes		Detalle	Folio Expediente
30/5/2016	DGAC-URFI-CONT-OF-0546-2016	URF	Ronald Romero /Sonia Güémez	USA	Lorena Murillo	Resultados de la primera revisión datos incluidos en SIFCO (EF no reflejan la información de manera adecuada)	131
22/8/2016	DGAC-URFI-CONT-OF-0905-2016	URF/Conta	Sonia Güémez	URF	Ronald Romero /Sonia Güémez	Cierre del mes de marzo con atraso por motivos del SIFCO, carga de información errónea	132
27/9/2016	Entrevista	AI	Isabel González	URF	Ronald Romero	Indagatoria sobre el por qué el SIFCO no esté operando	179
29/9/2016	Minuta	AI	Oscar Serrano	Administración	URF/ USA/UTI/ Recursos Materiales	Valoración del SIFCO Auditoría Interna/ Administración	158
19/10/2016	Sin número	SOIN	Javier Vargas	USA	Lorena Murillo	Atención a las observaciones de la DGAC	165
28/10/2016	DGAC-DG-OF-1930-2016	Subdirección	Gianella Baltodano	AI	Oscar Serrano	En atención a minuta reunión, se solicitó a SOIN atender los puntos débiles	167
23/11/2016	Minuta	AI	Oscar Serrano	Administración	URF	Cronograma de monitoreo SIFCO/Auditoría Interna/ URF	159
10/1/2017	AI-004-2017	AI	Maribel Muñoz	Subdirección	Gianella Baltodano	Conocer avance del cronograma de cumplimiento y solicitud de Director de Proyecto	72
30/1/2017	DGAC-DG-OF-161-2017	Dirección G	Enio Cubillo	AI	Maribel Muñoz	Cronograma de cumplimiento y asignación de Director del Proyecto Sr. Ronald Romero	74

Fecha	Oficio /minuta	Emisor / Dirige		Receptor/ Participantes		Detalle	Folio Expediente
20/3/2017	Entrevista	AI	Fernanda Castro	URF	Ronald Romero	Validación de cumplimiento del cronograma	181
4/4/2017	Correo electrónico	URF	Ronald Romero	AI	Fernanda Castro	Aún falta detalles por corregir	77
26/9/2017	AI-254-2017	AI	Oscar Serrano	Baker Tilly Consulting	Franklin Noguera Flores	Orden de inicio, estudio: "Servicios profesionales en auditorías de información electrónicos, para evaluar la operatividad, funcionalidad y seguridad del Sistema Integrado Financiero Contable - SIFCO- implementado en la DGAC"	82

Fuente: Elaboración propia a partir del contenido del expediente de Auditoría Interna "2015-2017 Monitoreo SIFCO"

ANEXO № 2
Monitoreo efectuado por la AI, posterior al cronograma SOIN 2016
Según expediente de Auditoría Interna "2015-2017 Monitoreo SIFCO"

Fecha	Tipo de seguimiento	Detalle del seguimiento	Resultados	Folio Expediente
10/1/2017	AI-004-2017	Conocer avance del cronograma de cumplimiento y solicitud de Director de Proyecto	No se recibió respuesta	72
17/1/2017	Correo electrónico	Recordatorio de respuesta pendiente de oficio AI-04-2017	En espera de respuesta	154 y 184
8/2/2017	Correo electrónico	Seguimiento al cronograma	Deficiencias no solventadas, continuar con las revisiones	151
13/2/2017	Correo electrónico	Se queda a la espera de la información	Deficiencias no solventadas, continuar con la revisiones	152
14/3/2020	Correo electrónico	Se coordina reunión para revisión de estado de cronograma	Se coordinó con Ronald Romero por correo	149
13/1/2017	Entrevista al Director de Proyecto	Revisión cumplimiento al cronograma presentado por la Administración	Deficiencias no solventadas, continuar con las revisiones	181
17/3/2017	Monitoreo	Actualización de acciones	Deficiencias no solventadas, continuar con las revisiones	182
20/3/2017	Entrevista	Validar evidencia del cumplimiento del cronograma	Validación de cumplimiento del cronograma	181
27/03/201	Correo electrónico	Seguimiento al cierre de febrero	En revisión. Se continúa con el seguimiento	79
4/4/2017	Correo electrónico	Consulta sobre el estado del cierre	Va mejorando, pero aún falta detalles por corregir	80
24/5/2017	Correo electrónico	Se convoca a reunión	Reunión para el 6-06-2017	81
26/9/2017	Oficio AI-254-2017	Orden de inicio, estudio: "Servicios profesionales en auditorías de información electrónicos, para evaluar la operatividad, funcionalidad y seguridad del Sistema Integrado Financiero Contable -SIFCO- implementado en la DGAC"	Se inicia estudio contratado	82

Fuente: Elaboración propia a partir del contenido del expediente de Auditoría Interna "2015-2017 Monitoreo SIFCO"

ANEXO № 3
Seguimiento de recomendaciones del Informe AI-13-2017
Al 13-05-2020

Recomendaciones Detalle	Razón por la que no se ha cumplido	Auditor
5. Definir un procedimiento para la revisión periódica de las bitácoras definidas en el sistema.	**1.** El plazo para el cumplimiento no ha vencido, vence en dic. 2018. **2.** 14-01-2019: Se solicitó el informe de cumplimiento. **3.** Se envía correo el 23-10-19 a Malou solicitando nos indique las acciones llevadas a cabo para para el cumplimiento a dicha recomendación, por medio de actualizar el avance presentado mediante oficio DGAC-TI-OF-069-2019 recibido en AI el 13-03-2019. Se le conceden 10 días hábiles para dar respuesta. **4.** Se realiza el 26-11-2019 cédula de seguimiento a dicha recomendación y se continúa con el mismo hasta que se oficialice el respectivo Procedimiento. Recomendación en Proceso. Ver CS-01 **5.** Se programa seguimiento a dicho recomendación para verificar cumplimiento para el 31-01-2020. **6.** El 18 de febrero 2020 se envía correo a Malou solicitando reunión para la 21 de dicho mes. Dicha reunión no se realizó debido a la muerte del esposo de doña Malou. **7.** Por instrucciones de Sub Auditora dadas el 02 de marzo 2020, se continuará con el seguimiento hasta que se logre realizar reunión con Malou, la cual se pospuso varias veces por diferentes razones. **8.** El 01-04-2020 por instrucciones de Sub Jefatura se envía correo a Malou solicitando nos indique una fecha para el definitivo cumplimiento o en su defecto las razones del por qué no se puede cumplir. **9.** El 13 de mayo 2020 se envía oficio AI-079-2020 a la Dirección General, Asunto: Recomendaciones pendientes de cumplimiento en el tema de TI.	JRCS
12. Asumir la resolución de la brecha operativa del SIFCO.	**1.** Se envía correo el 23-10-19 a Malou solicitando nos indique las acciones llevadas a cabo para para el cumplimiento a dicha recomendación, por medio de actualizar el avance presentado mediante oficio DGAC-TI-OF-069-2019 recibido en AI el 13-03-2019. Se le conceden 10 días hábiles para dar respuesta. **2.** Se realiza el 26-11-2019 cédula de CS-01, se continúa con seguimiento **3.** El 18 de febrero 2020 se envía correo a Malou solicitando reunión para la 21 de dicho mes. Dicha reunión no se realizó debido a la muerte del esposo de doña Malou. **4.** Por instrucciones de Sub Auditora dadas el 02 de marzo 2020, se continuará con el seguimiento hasta que se logre realizar reunión con Malou, la cual se pospuso varias veces por diferentes razones. **5.** El 01-04-2020 por instrucciones de Sub Jefatura se envía correo a Malou solicitando nos indique una fecha para el definitivo cumplimiento o en su defecto las razones del por qué no se puede cumplir. **6.** El 13 de mayo 2020 se envía oficio AI-079-2020 a la Dirección General, Asunto: Recomendaciones pendientes de cumplimiento en el tema de TI.	JRCS
13. Realizar la contratación para la resolución de la brecha operativa del SIFCO, con una participación activa de la UTI en	**1.** Se envía correo el 23-10-19 a Malou solicitando nos indique las acciones llevadas a cabo para para el cumplimiento a dicha recomendación, por medio de actualizar el avance presentado mediante oficio DGAC-TI-OF-069-2019 recibido en AI el 13-03-2019. Se le	JRCS

Recomendaciones Detalle	Razón por la que no se ha cumplido	Auditor
términos de análisis de requerimientos, programación de las soluciones a las brechas.	conceden 10 días hábiles para dar respuesta. Se realiza el 26-11-2019 cédula CS-01, se continúa con seguimiento **2.** El 18 de febrero 2020 se envía correo a Malou solicitando reunión para la 21 de dicho mes. Dicha reunión no se realizó debido a la muerte del esposo de doña Malou. **3.** Por instrucciones de Sub Auditora dadas el 02 de marzo 2020, se continuará con el seguimiento hasta que se logre realizar reunión con Malou, la cual se pospuso varias veces por diferentes razones. **4.** El 01-04-2020 por instrucciones de Sub Jefatura se envía correo a Malou solicitando nos indique una fecha para el definitivo cumplimiento o en su defecto las razones del por qué no se puede cumplir. **5.** El 13 de mayo 2020 se envía oficio AI-079-2020 a la Dirección General, Asunto: Recomendaciones pendientes de cumplimiento en el tema de TI.	
14. Asumir la resolución de las deficiencias en materia de NICSP debido a su carácter de obligatoriedad a la mayor brevedad posible.	**1.** Se envía correo el 23-10-19 a Malou solicitando nos indique las acciones llevadas a cabo para para el cumplimiento a dicha recomendación, por medio de actualizar el avance presentado mediante oficio DGAC-TI-OF-069-2019 recibido en AI el 13-03-2019. Se le conceden 10 días hábiles para dar respuesta. **2.** Se realiza el 26-11-2019 cédula de seguimiento a dicha recomendación y se continúa con el mismo. Recomendación en Proceso. Ver CS-01 **3.** Se programa seguimiento a dicho recomendación para verificar cumplimiento para el 31-01-2020. **4.** El 18 de febrero 2020 se envía correo a Malou solicitando reunión para la 21 de dicho mes. Dicha reunión no se realizó debido a la muerte del esposo de doña Malou. **5.** Por instrucciones de Sub Auditora dadas el 02 de marzo 2020, se continuará con el seguimiento hasta que se logre realizar reunión con Malou, la cual se pospuso varias veces por diferentes razones. **6.** El 01-04-2020 por instrucciones de Sub Jefatura se envía correo a Malou solicitando nos indique una fecha para el definitivo cumplimiento o en su defecto las razones del por qué no se puede cumplir. **7.** El 13 de mayo 2020 se envía oficio AI-079-2020 a la Dirección General, Asunto: Recomendaciones pendientes de cumplimiento en el tema de TI.	JRCS

Fuente: Elaboración propia de acuerdo seguimiento que lleva el auditor JRCS.

ANEXO № 4
Cronograma SOIN 2016
Detalle del estado actual de las 19 observaciones cuya propuesta de atención se realizaría por medio de talleres

Módulo	Reportado por DGAC	Observaciones SOIN	Recomendación	Estado	Resuelto / pendiente
CONTA	**La fecha del cierre no es flexible**	**Efectivamente ese es un punto de control necesario que debe llevar la empresa para su buen funcionamiento, por lo que el sistema no es flexible y no es posible hacer el cambio. Se requiere que todos los auxiliares vayan al día.**	**Se propone ver en los talleres que se debe coordinar y controlar para realizar los cierres de auxiliares.**	**Se mantiene igual**	**Pendiente**
CONTA	La Unidad de Contabilidad no tiene la potestad de dirigir las cuentas contables donde corresponde.	El sistema realiza la afectación contable y presupuestaria según la parametrización inicial que se realiza. Los gastos van a estar clasificados y parametrizados según: Concepto de Servicios de Gasto, Artículo de Inventarios, Clasificaciones de Activos. Lo anterior relacionado con los conceptos de Estimación de Presupuesto.	Se propone explicar el tema de parametrización y afectación contable de auxiliares. Sesiones de trabajo para revisar la configuración y parametrización del sistema y la carga masiva de los datos correctos actualizados (entre los que se encuentra la parametrización del nivel 99 de las cuentas de gasto).	Solucionado	Resuelto
CONTA	En algunos casos no se respeta el registro de devengo en - Gastos a empleados - Información que por algún motivo no se pudo registrar en los auxiliares en un mes específico.	En estos casos el sistema no está incumpliendo con el registro del devengo, porque cuando se realiza un anticipo, este no es un gasto establecido, puede variar en monto, partida o inclusive no darse. Por esto es que el sistema contablemente genera una cxc al empleado, que se cancela cuando se liquida, que es cuando efectivamente el gasto se realizó. En cuanto a la información que quedo pendiente de registrar es parte de los controles y revisión que debe realizar la DGAC antes del cierre mensual para que la documentación del mes quede registrada correctamente.		Resuelto	Resuelto

Módulo	Reportado por DGAC	Observaciones SOIN	Recomendación	Estado	Resuelto / pendiente
CONTA	**La fecha del cierre no es flexible**	**Efectivamente ese es un punto de control necesario que debe llevar la empresa para su buen funcionamiento, por lo que el sistema no es flexible y no es posible hacer el cambio. Se requiere que todos los auxiliares vayan al día.**	**Se propone ver en los talleres que se debe coordinar y controlar para realizar los cierres de auxiliares.**	**Se mantiene igual**	**Pendiente**
PRESUPUESTO	El Proceso de Presupuesto no puede realizar sus propios ajustes a presupuesto. - Los registros presupuestarios lo realiza otros funcionarios fuera del área de presupuesto, donde no tienen conocimiento pleno de las afectaciones a presupuesto, y presupuesto no tiene opción de revisión previa a las aplicaciones.	En el sistema de presupuesto se realiza la estimación y formulación del presupuesto, y el control de la ejecución proveniente de las diferentes áreas de la empresa. Presupuesto directamente no realiza ejecución, sino que son afectaciones presupuestarias provenientes de otros movimientos, por esto como control en el sistema, las afectaciones y correcciones se realizan desde el origen.	Realizar un taller donde se explique la importancia de una parametrización y descripción de los rubros de estimación y del plan de compras para que las afectaciones presupuestales se hagan correctamente.	Con la capacitación se resolvió.	Resuelto
CONTA	Utilización de cuentas que no están incluidas en el catálogo de la Contabilidad Nacional	Las cuentas Financieras que utiliza el sistema son parametrizables y se definen en conjunto con los usuarios según las necesidades de la empresa.	Se propone para el arranque del 2017 no utilizar las cuentas 0040 y 0050 sino incluir excepciones de presupuesto para poder utilizar las cuentas 0004 y 0005 sin afectar presupuesto. La cuenta 0011 es una cuenta transitoria entre la recepción de una factura de activos y el proceso de adquisición del mismo, por lo que si se realiza todo el proceso correctamente debe quedar en cero.	Corregido	Resuelto
CONTA	El sistema no emite automáticamente los 4 Estados Financieros básicos.	El sistema emite de forma automática el Balance General y Estado de Resultados y cuenta con el módulo de Anexos Financieros donde se realiza la construcción de los reportes de flujo de efectivo y Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.	En el cronograma de arranque del 2017 se recomienda incluir las tareas de la construcción de estos anexos de forma conjunta entre DGAC y SOIN.	Corregido	Resuelto

Módulo	Reportado por DGAC	Observaciones SOIN	Recomendación	Estado	Resuelto / pendiente
CONTA	**La fecha del cierre no es flexible**	**Efectivamente ese es un punto de control necesario que debe llevar la empresa para su buen funcionamiento, por lo que el sistema no es flexible y no es posible hacer el cambio. Se requiere que todos los auxiliares vayan al día.**	**Se propone ver en los talleres que se debe coordinar y controlar para realizar los cierres de auxiliares.**	**Se mantiene igual**	**Pendiente**
TESORERÍA	Pagos desde cuentas del BCR del CETAC a cuentas destino del BCR.	En el sistema se definen diferentes formas de pago para transferencia por ejemplo SIMPE o internas.	En los talleres con Tesorería definir la forma de pago que va acorde con este tipo específico para que puedan generar los lotes de pago.	Corregido	Resuelto
TESORERÍA	El sistema no permite hacer traslados de una cuenta de dólares a una cuenta de colones o viceversa.	El sistema si permite realizar estas transacciones.	Se recomienda incluir talleres donde se capacite al usuario para realizar estas transacciones.	Corregido	Resuelto
GASTOS A EMPLEADOS	El sistema no reserva contenidos cuando se realizan adelantos y vales, solo hasta cuando se aplica el reintegro o la liquidación, esto es un riesgo muy alto porque cuando la compañera de presupuesto aprueba el vale es asegurando contenido presupuestario y esto conlleva a que no se pueda confiar en el sistema.	El sistema si realiza la reserva presupuestaria NAP (Numero de autorización presupuestaria), cuando se aprueba un anticipo de Gastos de empleados, tanto de caja chica chica como por transferencia.	Se recomienda incluir en los talleres donde se realicen ciclos completos de Gastos de Empleados de caja chica y tesorería y verifiquen la afectación presupuestal.	Solucionado	Resuelto
CONTA	Ingresos de la gasolina: no se ha tenido respuesta del ingreso mensual de gasolina.	Se ha trabajado con el personal de DGAC y tienen correos con los pasos detallados como proceder.	Se recomienda incluir en los talleres todo el proceso de registro de consumo de gasolina y que les quede documentados en el sitio en el usuario.	Solucionado	Resuelto

Módulo	Reportado por DGAC	Observaciones SOIN	Recomendación	Estado	Resuelto / pendiente
CONTA	**La fecha del cierre no es flexible**	**Efectivamente ese es un punto de control necesario que debe llevar la empresa para su buen funcionamiento, por lo que el sistema no es flexible y no es posible hacer el cambio. Se requiere que todos los auxiliares vayan al día.**	**Se propone ver en los talleres que se debe coordinar y controlar para realizar los cierres de auxiliares.**	**Se mantiene igual**	**Pendiente**
CxP	Modificación de facturas: no puedo modificar ciertas cosas si algún usuario ingresa mal las facturas.	Mientras la factura no se haya aplicado puede realizarse modificaciones sobre la misma. Cuando la factura se aplica las correcciones deben realizarse a través de otro documento de anulación ya que al aplicarse se realizan las afectaciones en los diferentes módulos asociados.	Se recomienda incluir en los talleres todo el proceso de inclusión y modificación de facturas.	Ya se le busco solución.	Resuelto
CxP	No hay un reporte como ver la renta de un período determinado de proveedores.	En CxP existe el reporte de Pagos y Retenciones.	Se recomienda revisar los reportes en los talleres.	Solucionado	Resuelto
INVENTARIOS	No me permite ver a cual cuenta de inventario va ya que solo aplico.	La cuenta de inventario a afectar en un proceso depende de la parametrización del artículo de inventario, no es modificada por el usuario cuando realiza una solicitud.	Incluir en los talleres la explicación de la importancia de una buena parametrización y como se integra inventarios con contabilidad.	Solucionado	Resuelto
COMPRAS	Cuando se paga una orden de compra completa ya no me deja ver los movimientos de esa orden.	En el sistema existe la consulta de Órdenes de Compra que puede verse en cualquier momento. Es importante revisar los filtros de entrada del reporte.	Se recomienda revisar los filtros de entrada del reporte.	Solucionado	Resuelto
COMPRAS	Cuando se están incluyendo las líneas en la solicitud, y se tienen varias líneas ya guardadas, en algún momento revisando o repasando, vemos que por un error hemos puesto en una línea otra cantidad que no es la correcta, no podemos cambiar o editar el número de cantidad para corregirlo, para	El sistema permite modificar las líneas de una solicitud ce compra.	Se recomienda incluir en el taller el registro de solicitudes de compra.	Solucionado	Resuelto

Módulo	Reportado por DGAC	Observaciones SOIN	Recomendación	Estado	Resuelto / pendiente
CONTA	**La fecha del cierre no es flexible**	**Efectivamente ese es un punto de control necesario que debe llevar la empresa para su buen funcionamiento, por lo que el sistema no es flexible y no es posible hacer el cambio. Se requiere que todos los auxiliares vayan al día.**	**Se propone ver en los talleres que se debe coordinar y controlar para realizar los cierres de auxiliares.**	**Se mantiene igual**	**Pendiente**
	poder corregir ese error tenemos que eliminar toda la línea y hacerla de nuevo.				
COMPRAS	Una vez confeccionada y tramitada la solicitud aparecen los estados de: (SURTIDA/PARCIALMENTE SURTIDA/APLICADA) He preguntado y nadie sabe que significan estos estados.	Estos son los estados de la solicitud de compra: **Aplicada:** ya fue aplicada por el usuario, se realizó la reserva en presupuesto y ya puede incluirse en el proceso de compra. **Surtida:** ya tiene orden de compra asociadas por el total de la solicitud de compra. **Parcialmente Surtida**: tiene órdenes de compra asociadas, pero todavía hay saldo en la solicitud de compra.		Aclarado	Resuelto
COMPRAS	Otro problema es que cuando se anula una solicitud se desaparece y no hay manera de ubicarla y esto es muy necesario para poder llevar el control del seguimiento de las mismas.	Si la solicitud de compra no ha sido aprobada, se puede eliminar y no queda en el sistema, si ya se aplicó no puede ser eliminada, sino que se anula o quedando en el historial.		Aclarado	Resuelto

Módulo	Reportado por DGAC	Observaciones SOIN	Recomendación	Estado	Resuelto / pendiente
CONTA	La fecha del cierre no es flexible	Efectivamente ese es un punto de control necesario que debe llevar la empresa para su buen funcionamiento, por lo que el sistema no es flexible y no es posible hacer el cambio. Se requiere que todos los auxiliares vayan al día.	Se propone ver en los talleres que se debe coordinar y controlar para realizar los cierres de auxiliares.	Se mantiene igual	Pendiente
Otros	Se solicita la opción de extender el tiempo de duración de la sesión de trabajo más tiempo, ya que tenemos que trabajar con otros programas y en otras cosas al mismo tiempo a	Si la solicitud de compra no ha sido aprobada, se puede eliminar y no queda en el sistema, si ya se aplicó no puede ser eliminada, sino que se anula o quedando en el historial.		Pendiente, según correo del 03-04-2020 del Sr. Ronald Romero Méndez	Pendiente

Fuente: Datos suministrados por la URF.

ANEXO № 5
Cronograma SOIN 2016
Detalle del estado actual de las 11 observaciones cuya propuesta de atención sería incluirlas como nuevos requerimientos

Módulo	Reportado por DGAC	Observaciones SOIN	Estado	Resuelto / pendiente
ACTIVOS	No se pueden corregir errores en el auxiliar de activos en caso de depreciación.	El sistema permite realizar ciertas modificaciones controladas sobre el activo, pero no va a modificar montos de depreciación que fueron generados, sino que en las próximas depreciaciones realiza el cálculo en base a estos montos calculados. En este caso están soltando un procedimiento adicional al manejo actual del sistema.	Se mantiene	Pendiente
GASTOS A EMPLEADOS	Los adelantos de viáticos dentro y fuera del país no se encuentran cargados por aeropuertos o centros de costos (CxC a empleados)	El sistema maneja una única CxC Empleados para la entrega de anticipos. Se requiere un desarrollo adicional para incluir este cambio de CxC según el área del empleado.	Se mantiene	Pendiente
INTERFACES	La interfaz con el sistema de SIRH no es parametrizable.	Este es requerimiento que debe ser analizado con Grupo Asesor y se debe bajar de nivel.	Se mantiene	Pendiente
	El Sistema no presenta módulo de facturación y caja, ni tampoco existe integración con el sistema actual de facturación y caja.	El sistema cuenta con un módulo de facturación que no fue contratado por DGAC.	Se realizará una contratación de un sistema de facturación por aparte.	Pendiente
GASTOS A EMPLEADOS	El Reglamento de Gastos de Viaje de la CGR indica que para presentar la liquidación se	El sistema actualmente maneja el vencimiento en días naturales. Podemos agregar el control por días hábiles, pero se requiere la aprobación de un desarrollo.	Se mantiene igual	Pendiente

Módulo	Reportado por DGAC	Observaciones SOIN	Estado	Resuelto / pendiente
	tienen 7 días hábiles y el sistema lo tiene parametrizado en 7 días naturales.			
CxC	Carencia de Módulo de cuentas por cobrar concesionarios.	Se dispone de un módulo de CxC, donde se puede importar la información, pero no tenemos integración con facturación propia de aviación que es de donde se obtiene toda la información necesaria para el trabajo de CxC.	El módulo de CxC está incluido en el cartel de facturación, por lo que cuando se desarrolle facturación también estará el módulo de CxC.	Pendiente
GARANTÍAS	Problemas con garantías de cumplimiento de concesionarios.	El alcance del sistema es para garantías de proveedores, para este tipo de garantías son requerimientos nuevos que deben estimarse.	Este se mantiene igual	Pendiente
GASTOS A EMPLEADOS	Cuando una caja chica se aplicado en entrega/recepción de documento y efectivo, pero a pesar no se ha realizado la transferencia en el sistema no permite corrección. En este caso en otros se realiza que con autorización.	Cuando se realiza la recepción, del documento en caja chica, ya se está dando por confirmado el gasto, por eso en este momento ya el sistema no permite el cambio del documento. Antes de aplicarlo en caja chica el sistema pasa por estos pasos: Registro del documento. Aprobación del anticipo o liquidación. Aprobación del documento en la caja chica. Puede valorarse realizar un desarrollo, para la reversión de documentos aprobados en caja chica que no han sido incluidos en un reintegro.	Este se mantiene igual	Pendiente
INTERFACES	No carga los pagos de la CCSS por la interface.	El sistema posee interfaces para la generación de SP en el sistema. En este sería que la DGAC coordine con Grupo Asesor para que incluya llamados a esta	Este se mantiene igual	Pendiente

Módulo	Reportado por DGAC	Observaciones SOIN	Estado	Resuelto / pendiente
		interfaz para generar los diferentes pagos de deducciones.		
BANCOS	Conciliaciones: Cambio de formato del Banco de Costa Rica al formato SOIN.	En realidad no lo tienen que modificar para el formato de SOIN, sino al formato que DGAC entregó para que SOIN realizara el desarrollo de la importación de los estados de cuenta. DGAC entregó un formato y ahora están obteniendo los estados de cuenta diferente. Podemos valorar modificar el importador actual, para adaptarlo al formato que van a utilizar.	Corregido	Resuelto
INVENTARIOS	**Costo PEPS**	**El sistema trabaja con costo promedio según se estableció en la implementación inicial. Si requieren utilizar el manejo de costos PEPS debe valorarse como un requerimiento adicional.**	**Pendiente**	**Pendiente**

Fuente: Datos suministrados por la URF.

ANEXO № 6
Cronograma SOIN 2016
Detalle del estado actual de las 6 observaciones que se atenderían como otros casos

Detalle del estado actual de las 6 observaciones que se atenderían como otros casos				
№	**Módulo**	**Problemas reportados por DGAC**	**Recomendaciones**	**Estado**
1	TESORERÍA	Generación de "Error", al cambiar el consecutivo diario de transferencia	Poner el caso	Estos casos han sido solucionados mediante tickets o bien cuando ha habido acompañamiento en sitio, ya los 6 casos fueron solucionados por SOIN. (según correo 1-4-2020)
2	TESORERÍA	Inclusión de funcionario, que no aparece para asignar cuentas	Poner el caso	
3	GASTOS A EMPLEADOS	Cuando un funcionario (a) paga en dólares, el sistema no permite modificar el tipo de cambio del día, en el auxiliar de gasto de empleados a la hora de registrar el depósito, es decir, mantiene el tipo de cambio del día del adelanto. Esto genera un diferencial que afectaría bancos a la hora de conciliar.	Poner el caso	
4	CONTA	Los datos numéricos que contiene la hoja Excel para cargas de archivos tienen dos decimales, sin embargo cuando es importado al Sistema SIFCO, algunas líneas aparecen con un tipo de cambio de tres o cuatro decimales, lo que provoca que los resultados no sean los consignados en el Excel	Poner el caso	
5	TESORERÍA	Problema con tipo de cambio en pago de dólares	Poner el caso	
6	TESORERÍA	Tipo de Cambio: Cuando se ingresa el tipo de cambio para hacer un pago el sistema aplica otro.	Poner el caso	

Fuente: Datos suministrados por la URF.

ANEXO № 7
Documento Brecha 2015 vs. Documento Brecha 2018
Puntos pendientes de resolver al 13-04-2020

Puntos Brecha 2015	Puntos Brecha 2018	Puntos agregados al Documento Brecha 2018
Desarrollos que SOIN puede asumir:	**Desarrollos que SOIN puede asumir:**	
1. Identificar la Oficina en los movimientos de Bancos (Depósitos, Pagos). La solución utiliza una sola oficina asociada a la configuración de la cuenta bancaria tanto para Depósitos como para Pagos. Se podría realizar una adaptación para que en la transacción del depósito y del pago se pueda identificar la oficina que corresponda (aeropuerto, administración general y aeródromos). De esta manera la información contable se generaría de forma natural y no se tendrían que crear asientos de diario para reclasificar de la administración general hacia las oficinas de aeropuertos el respectivo importe. De igual manera para el caso de los pagos, en relación a la salida de la cuenta de bancos. Esto se aplicaría en el caso que se utilice **un único grupo de oficinas** en el detalle del pago.	**1. Identificar la Oficina en los movimientos de Bancos (Depósitos, Pagos).** La solución utiliza una sola oficina asociada a la configuración de la cuenta bancaria tanto para Depósitos como para Pagos. Se podría realizar una adaptación para que en la transacción del depósito y del pago se pueda identificar la oficina que corresponda (aeropuerto, administración general y aeródromos). De esta manera la información contable se generaría de forma natural y no se tendrían que crear asientos de diario para reclasificar de la administración general hacia las oficinas de aeropuertos el respectivo importe. De igual manera para el caso de los pagos, en relación a la salida de la cuenta de bancos. Esto se aplicaría en el caso que se utilice **un único grupo de oficinas** en el detalle del pago.	
2. **Identificar la Oficina en los movimientos de Inventarios (Compra de Materiales y Suministros, Requisiciones, Ajustes de Inventario, Movimientos Inter Almacén).** La solución utiliza una sola oficina asociada a la configuración del almacén para todos los movimientos de Inventario. Se podría realizar una adaptación para que en las transacciones de Inventario se pueda identificar la oficina que corresponda, de esta manera con los almacenes actuales se podría solventar la información contable, sin crear almacenes para cada uno de los aeropuertos, administración general y aeródromos. Para este caso en específico SOIN realizará esta adaptación.	**2. Identificar la Oficina en los movimientos de Inventarios (Compra de Materiales y Suministros, Requisiciones, Ajustes de Inventario, Movimientos Inter Almacén).** La solución utiliza una sola oficina asociada a la configuración del almacén para todos los movimientos de Inventario. Se podría realizar una adaptación para que en las transacciones de Inventario se pueda identificar la oficina que corresponda, de esta manera con los almacenes actuales se podría solventar la información contable, sin crear almacenes para cada uno de los aeropuertos, administración general y aeródromos. Para este caso en específico SOIN realizará esta adaptación.	
Desarrollos a asumir por DGAC:	**Desarrollos a asumir por DGAC:**	
1. Movimientos de diferentes grupos de oficinas en cajas chicas (de efectivo y cuenta corriente)	**Movimientos de diferentes grupos de oficinas en cajas chicas (de efectivo y cuenta corriente)**	

Puntos Brecha 2015	Puntos Brecha 2018	Puntos agregados al Documento Brecha 2018
La Ecuación patrimonial por aeropuerto A=P+C debe ser válida por aeropuerto en todo momento, sin embargo, hay transacciones que el ERP no considera en la actualidad y que hay que realizar una adaptación a la solución. Por ejemplo, los fondeos de las cajas de cuenta corriente ocurren en un inicio en Administración General, sin embargo, estas financian gastos de los Aeropuertos por lo que al genera la cuenta por Cobrar a empleados sin un Activo de Caja se provoca un desbalance de la Ecuación Patrimonial. Esto implicaría hacer una reclasificación automática del patrimonio hacia el aeropuerto que se está financiando. A manera de Ejemplo aclaramos esta situación: Según el caso expuesto la adaptación consistiría en hacer una reclasificación automática del patrimonio o generar un pasivo para que A=P+C sea válido. Si en un movimiento se afecta una oficina diferente a la oficina que tiene asociada la Caja o Cuenta Corriente ocurre un desbalance entre el Activo original de la Caja (por el fondeo) y el Gasto. En el Reintegro fondeamos la oficina relacionada con la Caja o Cuenta Corriente y no a las oficinas relacionadas con el gasto efectuado. Por esto si las Cajas Chicas incurren en gastos en oficinas que no están relacionadas con la oficina que tienen asignada, se debe realizar un análisis y una adaptación al Sistema. Módulo de liquidaciones gastos de empleados: Se requiere que el módulo tenga en la opción de compras de bienes y servicios espacios diferenciados para; 1) Justificación de la necesidad, 2) justificación de la imprevisibilidad, 3) consulta a bodega de la inexistencia en caso de bienes. Y para los anticipos y liquidaciones, espacios diferenciados para agregar Justificación por: 1) cambios de lugar/hospedaje de gira 2) cambio de fecha de gira. Módulo de liquidaciones gastos de empleados (caja chica) se requiere que se pueda parametrizar por fondo fijo de caja	La Ecuación patrimonial por aeropuerto A=P+C debe ser válida por aeropuerto en todo momento, sin embargo, hay transacciones que el ERP no considera en la actualidad y que hay que realizar una adaptación a la solución. Por ejemplo, los fondeos de las cajas de cuenta corriente ocurren en un inicio en Administración General, sin embargo, estas financian gastos de los Aeropuertos por lo que al genera la cuenta por Cobrar a empleados sin un Activo de Caja se provoca un desbalance de la Ecuación Patrimonial. Esto implicaría hacer una reclasificación automática del patrimonio hacia el aeropuerto que se está financiando. A manera de Ejemplo aclaramos esta situación: Según el caso expuesto la adaptación consistiría en hacer una reclasificación automática del patrimonio o generar un pasivo para que A=P+C sea válido. Si en un movimiento se afecta una oficina diferente a la oficina que tiene asociada la Caja o Cuenta Corriente ocurre un desbalance entre el Activo original de la Caja (por el fondeo) y el Gasto. En el Reintegro fondeamos la oficina relacionada con la Caja o Cuenta Corriente y no a las oficinas relacionadas con el gasto efectuado. Por esto si las Cajas Chicas incurren en gastos en oficinas que no están relacionadas con la oficina que tienen asignada, se debe realizar un análisis y una adaptación al Sistema. Módulo de liquidaciones gastos de empleados: Se requiere que el módulo tenga en la opción de compras de bienes y servicios espacios diferenciados para: 1) Justificación de la necesidad. 2) Justificación de la imprevisibilidad. 3) Consulta a bodega de la inexistencia en caso de bienes. Y para los anticipos y liquidaciones, espacios diferenciados para agregar Justificación por: 1) Cambios de lugar/hospedaje de gira. 2) Cambio de fecha de gira. Módulo de liquidaciones gastos de empleados (caja chica) se requiere que se pueda parametrizar por fondo fijo de caja chica, el monto máximo a gastar para bienes y servicios son montos diferentes según cada caja chica y para viáticos.	

Puntos Brecha 2015	Puntos Brecha 2018	Puntos agregados al Documento Brecha 2018
chica, el monto máximo a gastar para bienes y servicios son montos diferentes según cada caja chica y para viáticos.		
2. Realizar pagos en varios grupos de oficinas Bajo la versión actual no es posible realizar pagos unificando documentos de **varios grupos de oficinas**. Para que esto se pueda realizar, es necesario efectuar una adaptación en el Sistema, que esta fuera del alcance de este contrato.	**Realizar pagos en varios grupos de oficinas** Bajo la versión actual no es posible realizar pagos unificando documentos de **varios grupos de oficinas**. Para que esto se pueda realizar, es necesario efectuar una adaptación en el Sistema, que esta fuera del alcance de este contrato.	
Otros procesos para mejora de eficiencia operativa DGAC.	**Otros procesos para mejora de eficiencia operativa DGAC.**	
1. Formato de Estados Financieros: La solución muestra el Estado de Balance General y el Estado de Resultados de manera independiente por Oficina (Aeropuertos, Administración General y Aeródromos). En el proceso de negocio actual, es un solo estado financiero. Se podría realizar una adaptación para que en el mismo estado financiero puedan identificarse todas las Oficinas, de esta forma no sería necesario adjuntar al documento de Estados Financiero de la DGAC los cinco informes adicionales (uno por aeropuerto, uno para administración general y uno para aeródromos). El formato de Flujo de Efectivo hacia la AP y hacia la Contabilidad Nacional solo contempla un Flujo consolidado, no es factible por aeropuerto. Este desarrollo permitirá que en el Balance General y Estados de Resultados se puedan separar las oficinas dentro del mismo informe y además permitiría generar los flujos de efectivo por oficina. Para este caso específico se requiere que se realicen los desarrollos para obtener estados financieros por oficina. **El total de Estados Financieros que se requieren son 4: Estado de Resultados, Balance General, Estado de Flujos de Efectivo y Estado de cambios en el patrimonio neto y de cada uno de estos se necesitan 7 no 5, que son: oficinas centrales, AIJS, AIDOQ, AITB, AIJS, Aeródromos y consolidado general para entregar a la Contabilidad Nacional.** **2. Gastos pagados por Anticipado**	Adicionalmente a los desarrollos requeridos para obtener estados financieros por oficina existe una serie de desarrollos posibles, que se han identificado como parte de la brecha existente entre la operación actual de DGAC y el modelo soportado por el sistema SIFCO.	

Puntos Brecha 2015	Puntos Brecha 2018	Puntos agregados al Documento Brecha 2018
La solución permite utilizar el modelo de proceso de Activo Fijo para generar contablemente los movimientos que implican un gasto pagado por anticipado, incluyendo en la transacción de cuentas por pagar, la cuenta de adquisición y la cuenta por cobrar. Adicionalmente en la transacción de depreciación permite configurar la amortización de la cuenta de activo a la cuenta de gasto contable. En el asiento generado la descripción del encabezado del asiento y del detalle de las líneas tiene una descripción de depreciación. Se podría realizar una adaptación para que reconozca de manera más natural la transacción de gasto pagado por anticipado, de esta manera estos gastos se registrarían en un asiento específico para esa transacción, sin que se vea como una compra de activo y como una depreciación de activo.		
3. Anticipos a Proveedores La generación de un anticipo a la cuenta de inversión donde presupuestalmente es transferencia de capital y contablemente una cuenta por cobrar (como es el caso de los anticipos que se entregan a OACI), bajo el modelo de funcionamiento actual implica crear un centro funcional especial para configurar esta cuenta financiera. Se podría realizar una adaptación al sistema para que utilice los Centros Funcionales ya definidos, sin necesidad de crear centros funcionales especiales para esta operación.	**3. Variaciones presupuestarias** Que en el módulo de variaciones se pueda utilizar por varios usuarios a la vez. Además de que permita realizar diferentes documentos presupuestarios al mismo tiempo.	**3. Variaciones presupuestarias** Que en el módulo de variaciones se pueda utilizar por varios usuarios a la vez. Además de que permita realizar diferentes documentos presupuestarios al mismo tiempo.
4. Traslados internos de Presupuesto Aunque el Sistema ya considera una solución funcional para la gestión de variaciones al Plan de Compras, es posible desarrollar una serie de adaptaciones en beneficio del proceso del negocio: Aprobación para traslados dentro del mismo departamento presupuestario: la solución tiene una sola aprobación para movimientos de variación presupuestaria e implica que el Jefe de Presupuesto sea el responsable de esta acción. Se podría realizar una adaptación para permitir los traslados dentro de un mismo departamento sean aprobados por el responsable del área respectiva, de esta manera se independiza estos movimientos dentro del Plan de		

Puntos Brecha 2015	Puntos Brecha 2018	Puntos agregados al Documento Brecha 2018
Compras, sin requerir la intervención del área de Presupuesto. Aprobación para traslados con diferente departamento presupuestario: la solución tiene una sola aprobación para movimientos de variación presupuestaria e implica que el Jefe de Presupuesto sea el responsable de esta acción. Se podría realizar una adaptación para permitir los traslados con diferente departamento (pero igual Programa) sean aprobados por el responsable del área superior que corresponda, de esta manera se independiza estos movimientos dentro del Plan de Compras, sin requerir la intervención del área de Presupuesto.		
5. Conciliación de Saldos Contables – Presupuestarios Respecto a la conciliación entre ejecución presupuestaria y estados financieros, es un proceso operativo manual que compara información tanto contable como presupuestaria. Actualmente la solución no contempla un formato establecido para mostrar esta conciliación de manera automática, y tendría que hacerse una adaptación para que esto sea posible.	**4. Conciliación de Saldos Contables – Presupuestarios** Respecto a la conciliación entre ejecución presupuestaria y estados financieros, es un proceso operativo manual que compara información tanto contable como presupuestaria. Actualmente la solución no contempla un reporte que realice esta conciliación de manera automática, y tendría que hacerse una adaptación para que esto sea posible.	
6. Solicitudes de Viáticos Aunque el Sistema ya considera una solución funcional para validar que un funcionario no pueda realizar una Solicitud de Viáticos si tiene pendiente una liquidación (es parametrizable en el SIFCO, que se puede ejecutar dicha validación o no), la DGAC tiene la particularidad que quiere permitir realizar hasta una segunda solicitud teniendo alguna pendiente de liquidar. Se podría realizar una adaptación para definir la cantidad de Solicitudes de Viáticos que puedan realizarse, si tiene liquidaciones pendientes. Según el artículo 12 del reglamento de gastos de viajes dentro y fuera del país, la legislación actual sí permite que por medio de una autorización y casos especiales debidamente avalados se permita más de un adelanto para un funcionario. Sin embargo, la DGAC requiere que esta opción no se habilite a	**5. Solicitudes de Viáticos** Aunque el Sistema ya considera una solución funcional para validar que un funcionario no pueda realizar una Solicitud de Viáticos si tiene pendiente una liquidación (es parametrizable en el SIFCO, que se puede ejecutar dicha validación o no), la DGAC tiene la particularidad que quiere permitir realizar hasta una segunda solicitud teniendo alguna pendiente de liquidar. Se podría realizar una adaptación para definir la cantidad de Solicitudes de Viáticos que puedan realizarse, si tiene liquidaciones pendientes. Según el artículo 12 del reglamento de gastos de viajes dentro y fuera del país, la legislación actual sí permite que por medio de una autorización y casos especiales debidamente avalados se permita más de un adelanto para un funcionario. Sin embargo, la DGAC requiere que esta opción no se habilite a nivel general sino solamente en casos especiales, con una opción de supervisor.	

Puntos Brecha 2015	Puntos Brecha 2018	Puntos agregados al Documento Brecha 2018
nivel general sino solamente en casos especiales, con una opción de supervisor. 6.a) Liquidación de Viáticos: El SIFCO utiliza para calcular el plazo máximo para liquidar un parámetro de 7 días naturales, siendo lo correcto: 07 días hábiles; de acuerdo con el artículo N° 10 del Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para funcionarios públicos, emitido por la Contraloría General de la República. Personal de SOIN reiterativamente indicó –en reuniones- que el citado cambio sería parte de la adecuación del sistema a esta DGAC. Por lo que es necesario incluir este requerimiento. b.c Liquidación de viáticos: Se requiere que el SIFCO no exija una factura ficticia para desayuno, almuerzo y cena, ya que no es requerida por el Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte ya citado.	a) Liquidación de Viáticos: El SIFCO utiliza para calcular el plazo máximo para liquidar un parámetro de 7 días naturales, siendo lo correcto: 07 días hábiles; de acuerdo con el artículo N° 10 del Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para funcionarios públicos, emitido por la Contraloría General de la República, Personal de SOIN reiterativamente indicó –en reuniones- que el citado cambio sería parte de la adecuación del sistema a esta DGAC. Por lo que es necesario incluir este requerimiento. b.) Liquidación de viáticos: Se requiere que el SIFCO no exija una factura ficticia para desayuno, almuerzo y cena, ya que no es requerida por el Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte ya citado.	
7. Antigüedad de Saldos para Solicitudes de Viáticos dentro y fuera del País y Actividades de Capacitación El Sistema considera un reporte de Anticipos sin Liquidar, pero no administra los rangos de fecha de: 0 – 30 días, 31 – 60 días, 61 – 90 días y más de 90 días, como la DGAC lo maneja. Esta adaptación permitiría llevar este control.	**Antigüedad de Saldos para Solicitudes de Viáticos dentro y fuera del País y Actividades de Capacitación** El Sistema considera un reporte de Anticipos sin Liquidar, pero no administra los rangos de fecha de: 0 – 30 días, 31 – 60 días, 61 – 90 días y más de 90 días, como la DGAC lo maneja. Esta adaptación permitiría llevar este control. Además, generar el reporte de antigüedad de saldos por centro de costos.	Además, generar el reporte de antigüedad de saldos por centro de costos.
8. Manejo presupuestario de los Anticipos. En el SIFCO se genera un devengo contable hasta que se reciben las facturas derivadas de los gastos que generaron los empleados. El anticipo no es un gasto contable, por lo tanto, no se refiere a un devengo. La solución ERP genera el pagado presupuestario contra el documento factura que avala los gastos reales incurridos. Cualquier otra de forma de generar el pagado requiere una adaptación al sistema. Anticipos a empleados: Que el SIFCO por defecto siempre calcule todos los componentes de gastos de viaje, pero que permita/opcional excluir los rubros, sobre los que el funcionario no requiere el anticipo (ejemplo en ocasiones sólo se requiere el adelanto de transporte (Art 24	**7. Manejo presupuestario de los Anticipos.** Que los adelantos de viáticos afecten el pagado presupuestario no el compromiso, ya que actualmente el sistema registra los viáticos con base devengo y no efectivo. **8. A la hora de hacer una solicitud de anticipos de viáticos, que el sistema permita direccionar a una cuenta contable de anticipo según el centro de costos, y**a que actualmente el sistema lo envía todo a una única cuenta de anticipo. En el SIFCO se genera un devengo contable hasta que se reciben las facturas derivadas de los gastos que generaron los empleados. El anticipo no es un gasto contable, por lo tanto, no se refiere a un devengo. La solución ERP genera el pagado presupuestario contra el documento factura que avala los gastos reales incurridos. Cualquier otra de forma de	Que los adelantos de viáticos afecten el pagado presupuestario no el compromiso, ya que actualmente el sistema registra los viáticos con base devengo y no efectivo. **8. A la hora de hacer una solicitud de anticipos de viáticos, que el sistema permita direccionar a una cuenta contable de anticipo según el centro de costos, y**a que actualmente el sistema lo envía todo a una única cuenta de anticipo. **Importar asiento de antigüedad de saldos de los anticipos sin la necesidad de seleccionar plan de compras pero que afecte a presupuesto.** Actualmente se realiza en Excel, pero a la hora de realizar el asiento hay que seleccionar el plan de compras para cada una de ellas y el volumen de transacciones es muy alto.

Puntos Brecha 2015	Puntos Brecha 2018	Puntos agregados al Documento Brecha 2018
Reglamento de gastos de Viaje y Transporte antes citado). (En otras ocasiones el funcionario no requiere el hospedaje por ejemplo porque que va de girar al lugar de su domicilio (pueda mediante un clic indicarle al sistema que no le calcule los rubros que se selecciones).	generar el pagado requiere una adaptación al sistema. Anticipos a empleados: Que el SIFCO por defecto siempre calcule todos los componentes de gastos de viaje, pero que permita/opcional excluir los rubros, sobre los que el funcionario no requiere el anticipo (ejemplo en ocasiones sólo se requiere el adelanto de transporte (Art 24 Reglamento de gastos de Viaje y Transporte antes citado). (En otras ocasiones el funcionario no requiere el hospedaje por ejemplo porque que va de girar al lugar de su domicilio (pueda mediante un clic indicarle al sistema que no le calcule los rubros que se selecciones). **9. Importar asiento de antigüedad de saldos de los anticipos sin la necesidad de seleccionar plan de compras pero que afecte a presupuesto.** Actualmente se realiza en Excel, pero a la hora de realizar el asiento hay que seleccionar el plan de compras para cada una de ellas y el volumen de transacciones es muy alto.	
1.Módulo de Garantías de concesionarios Garantías de cumplimiento Concesionario: Si bien la solución SIFCO tiene un módulo de garantías, el mismo está direccionado al control de garantías de la Proveeduría Institucional. Se requiere adaptar un módulo que considere devoluciones parciales de garantías y afecte las cuentas contables respectivas. 1. Histórico de pago de garantías. 2. Fechas de vencimiento de cada una, así como alertas automáticas con un mes de anticipación que permitan tener control de los vencimientos. 3. Alerta de vencimiento de las intimaciones. 4. Reportes de medios de pago/tipos de las garantías. 5. Generar el Auxiliar/reporte contable de garantías. 6. Una opción que permita tener el control por concesionario donde se reflejen intimaciones enviadas, estado actual (cobro administrativo, en asesoría legal, cobro judicial, desalojo, Histórico. 7. Genere un reporte del cálculo para la garantía según los parámetros	**Módulo de Garantías de concesionarios** Garantías de cumplimiento Concesionario: Si bien la solución SIFCO tiene un módulo de garantías, el mismo está direccionado al control de garantías de la Proveeduría Institucional. Se requiere adaptar un módulo que considere devoluciones parciales de garantías y afecte las cuentas contables respectivas. 1. Histórico de pago de garantías. 2. Fechas de vencimiento de cada una, así como alertas automáticas con un mes de anticipación que permitan tener control de los vencimientos. 3. Alerta de vencimiento de las intimaciones. 4. Reportes de medios de pago/tipos de las garantías. 5. Generar el Auxiliar/reporte contable de garantías. 6. Una opción que permita tener el control por concesionario donde se reflejen intimaciones enviadas, estado actual (cobro administrativo, en asesoría legal, cobro judicial, desalojo, Histórico.	9. Que en el momento de incluir la información se genere el recibo correspondiente, con un número de consecutivo. 10. Que se genere la intimación correspondiente y la envié automáticamente por correo. 11. En el momento de actualizar el sistema ya sea cobro o devolución, que actualice el auxiliar contable.

Puntos Brecha 2015	Puntos Brecha 2018	Puntos agregados al Documento Brecha 2018
establecidos, que permita importar archivos externos para dicho cálculo. 8. Crear un usuario especial para Proveeduría Institucional, para cuando existan Procedimientos de Contratación Administrativa –Licitaciones-, dicha Oficina sea la encargada de incluir la información de cada concursante/oferente –nombre y número de cédula del oferente- y la cajera únicamente "jale" la información para hacer los recibos por garantías de participación y cumplimiento.	7. Genere un reporte del cálculo para la garantía según los parámetros establecidos, que permita importar archivos externos para dicho cálculo. 8. Crear un usuario especial para Proveeduría Institucional, para cuando existan Procedimientos de Contratación Administrativa –Licitaciones-, dicha Oficina sea la encargada de incluir la información de cada concursante/oferente –nombre y número de cédula del oferente- y la cajera únicamente "jale" la información para hacer los recibos por garantías de participación y cumplimiento. 9. Que en el momento de incluir la información se genere el recibo correspondiente, con un número de consecutivo. 10. Que se genere la intimación correspondiente y la envié automáticamente por correo. 11. En el momento de actualizar el sistema ya sea cobro o devolución, que actualice el auxiliar contable.	
	Otros requerimientos Se requiere que el sistema se le realice una mejora, con el fin de que se pueda controlar los montos cancelados de manera tal que las órdenes de compra no se sobregiren. **Explicar con más detalle esta solicitud** Que el proceso de Presupuesto pueda liberar presupuesto de las solicitudes de compra, y de las órdenes de compra sin que se tenga que anular ninguno de los documentos. Que todos los reportes que se generan por BO el sistema los genere, además que se incluya las necesidades nuevas de reportes. Que las cajas chicas tengan varios responsables, ya que la inclusión documentos está en el proceso de presupuesto es por lo que se requieren varios responsables que permitan llevar la información de los reintegros y vales en el sistema.	**Otros requerimientos** Se requiere que el sistema se le realice una mejora, con el fin de que se pueda controlar los montos cancelados de manera tal que las órdenes de compra no se sobregiren. **Explicar con más detalle esta solicitud** Que el proceso de Presupuesto pueda liberar presupuesto de las solicitudes de compra, y de las órdenes de compra sin que se tenga que anular ninguno de los documentos. Que todos los reportes que se generan por BO el sistema los genere, además que se incluya las necesidades nuevas de reportes. Que las cajas chicas tengan varios responsables, ya que la inclusión documentos está en el proceso de presupuesto es por lo que se requieren varios responsables que permitan llevar la información de los reintegros y vales en el sistema.

Puntos Brecha 2015	Puntos Brecha 2018	Puntos agregados al Documento Brecha 2018
	Siempre en materia de caja chica con los reintegros se requiere antes de dar la última aprobación y confeccionar el reintegro se pueda devolver el trámite y corregir y luego aprobar correctamente, ya que actualmente si el reintegro tiene algún problema no tiene opción de corregir. Se requiere que los movimientos de presupuesto a nivel de subpartida donde se visualice en beneficiario según transferencia. Que genere todas las cuentas, centros funcionales, que se pueda ver el número de documento, cuenta y la afectación en banco. Ver el beneficiario de la transferencia de un solo click filtrando la cuenta presupuestaria que aparezca cuenta, centro funcional, fecha. Esto se requiere a nivel de ingreso y de gasto. **Se requiere que se detalle lo que se solicitan** Cuando se está iniciando con la confección de una solicitud, a la hora de escribir el titulo o nombre no se puede editar ya el cursor se va automáticamente a la derecha y cuando se coloca en un punto determinado del texto se regresa automático a la derecha haciendo casi imposible editarlo. **Esto deben de ingresarlo como un caso en el OTRS** Cuando se están incluyendo las líneas en la solicitud, y se tienen varias líneas ya guardadas, en algún momento revisando o repasando, vemos que por un error hemos puesto en una línea otra cantidad que no es la correcta, no podemos cambiar o editar el número de cantidad para corregirlo (Para poder corregir ese error tenemos que eliminar toda la línea y hacerla de nuevo) **Esto deben de ingresarlo como un caso en el OTRS** En la parte de inclusión de líneas sería bueno que el botón de cambiar dijera correctamente (guardar) y trasladar el botón de aplicar al lado derecho ya que muchas veces al estar trabajando por error le damos aplicar cuando en realidad queremos guardar la línea con la consecuencia que tenemos que decirle a la jefatura que ingrese al sistema para que nos devuelva la solicitud y así poder seguirla trabajando	Siempre en materia de caja chica con los reintegros se requiere antes de dar la última aprobación y confeccionar el reintegro se pueda devolver el trámite y corregir y luego aprobar correctamente, ya que actualmente si el reintegro tiene algún problema no tiene opción de corregir. Se requiere que los movimientos de presupuesto a nivel de subpartida donde se visualice en beneficiario según transferencia. Que genere todas las cuentas, centros funcionales, que se pueda ver el número de documento, cuenta y la afectación en banco. Ver el beneficiario de la transferencia de un solo *click* filtrando la cuenta presupuestaria que aparezca cuenta, centro funcional, fecha. Esto se requiere a nivel de ingreso y de gasto. **Se requiere que se detalle lo que se solicitan** Cuando se está iniciando con la confección de una solicitud, a la hora de escribir el titulo o nombre no se puede editar ya el cursor se va automáticamente a la derecha y cuando se coloca en un punto determinado del texto se regresa automático a la derecha haciendo casi imposible editarlo. **Esto deben de ingresarlo como un caso en el OTRS** Cuando se están incluyendo las líneas en la solicitud, y se tienen varias líneas ya guardadas, en algún momento revisando o repasando, vemos que por un error hemos puesto en una línea otra cantidad que no es la correcta, no podemos cambiar o editar el número de cantidad para corregirlo (Para poder corregir ese error tenemos que eliminar toda la línea y hacerla de nuevo) **Esto deben de ingresarlo como un caso en el OTRS** En la parte de inclusión de líneas sería bueno que el botón de cambiar dijera correctamente (guardar) y trasladar el botón de aplicar al lado derecho ya que muchas veces al estar trabajando por error le damos aplicar cuando en realidad queremos guardar la línea con la consecuencia que tenemos que decirle a la jefatura que ingrese al sistema para que nos devuelva la solicitud y así poder seguirla trabajando

Puntos Brecha 2015	Puntos Brecha 2018	Puntos agregados al Documento Brecha 2018
	Una vez confeccionada y tramitada la solicitud aparecen los estados de: (SURTIDA / PARCIAMENTE SURTIDA / APLICADA) Sería bueno que nos den una capacitación para saber que significan esos estados. **Esto deben de ingresarlo como un caso en el OTRS.** Otro problema es que cuando se anula una solicitud se desaparece y no hay manera de ubicarla y esto es muy necesario para poder llevar un buen control del seguimiento de las mismas. **Esto deben de ingresarlo como un caso en el OTRS** Así mismo se solicita valorar la opción de extender la sesión de trabajo a más tiempo, ya que tenemos que trabajar con otros programas y en otras cosas al mismo tiempo que estamos con el SIFCO abierto y cuando regresamos para seguir, ya la sesión a expirado, teniendo que perder tiempo nuevamente en poner (Empresa, Usuario, Contraseña), debería ser de al menos media hora. **Esto está solucionado** **Modula de Compras** 1. En el momento de hacer reserva se pone una unidad de medida y se quisiera cambiar la unidad después de haberla finalizado no deja cambiarla. **Esto deben de ingresarlo como un caso en el OTRS** 2. Se necesita que se tenga acceso a los catálogos de subpartida 1 servicios y a la 5 activos al igual como cuando se ve suministros 2, que son inventarios. **Por favor dar más detalle** 3. Para plan de compras se requiere que se ponga las cantidades y la unidad de medida, precio unitario conforme al plan solicitado por las unidades ejecutoras y que se refleje en B.O. **Por favor dar más detalle**	Una vez confeccionada y tramitada la solicitud aparecen los estados de: (SURTIDA / PARCIAMENTE SURTIDA / APLICADA) Sería bueno que nos den una capacitación para saber que significan esos estados. **Esto deben de ingresarlo como un caso en el OTRS.** Otro problema es que cuando se anula una solicitud se desaparece y no hay manera de ubicarla y esto es muy necesario para poder llevar un buen control del seguimiento de las mismas. **Esto deben de ingresarlo como un caso en el OTRS** Así mismo se solicita valorar la opción de extender la sesión de trabajo a más tiempo, ya que tenemos que trabajar con otros programas y en otras cosas al mismo tiempo que estamos con el SIFCO abierto y cuando regresamos para seguir, ya la sesión a expirado, teniendo que perder tiempo nuevamente en poner (Empresa, Usuario, Contraseña), debería ser de al menos media hora. **Esto esta solucionado** **Modula de Compras** 6. En el momento de hacer reserva se pone una unidad de medida y se quisiera cambiar la unidad después de haberla finalizado no deja cambiarla. **Esto deben de ingresarlo como un caso en el OTRS** 7. Se necesita que se tenga acceso a los catálogos de subpartida 1 servicios y a los 5 activos al igual como cuando se ve suministros 2, que son inventarios. **Por favor dar más detalle** 8. Para plan de compras se requiere que se ponga las cantidades y la unidad de medida, precio unitario conforme al plan solicitado por las unidades ejecutoras y que se refleje en B.O. **Por favor dar más detalle**

Puntos Brecha 2015	Puntos Brecha 2018	Puntos agregados al Documento Brecha 2018
	4. Cuando las reservas se aprueban ya no se pueden devolver para corregir, sólo cancelarlas o eliminarlas y los ejecutores deben de volver hacerla esto conlleva atraso en el proceso y plazos talvez por una cosa mínima que se debía cambiar. Existe la opción de duplicar la SC y realizar el cambio correspondiente y enviarlo nuevamente. **Esto deben de ingresarlo como un caso en el OTRS** 5. Permitir cambiar en la proveeduría el nombre del proveedor para firma de órdenes de compra, si el proveedor está ausente. **Por favor dar más detalle** **Módulo de Inventarios** 1. Se requiere realizar el cambio de método de valuación de inventario de promedio ponderado a PEPS. **Propuesta por enviar** 2. Se debe tener la opción de generar el reporte de materiales y suministros por familia**.** **Esto ya existe en el sistema de DGAC** 3. Que en el momento que se ingrese el material a bodega se cargue el inventario sin necesidad de esperar a que se aplique por parte de contabilidad**.** **13. Módulo de activos** 1. El sistema debe permitir generar un reporte de activos por funcionario. **Existe en el sistema el reporte se llama toma física** Los funcionarios responsables de las actividades deben ser entrevistados para que en el desarrollo de la solución se considere la especificidad/particularidad del requerimiento. **14.** Capacitación Pruebas	9. Cuando las reservas se aprueban ya no se pueden devolver para corregir, sólo cancelarlas o eliminarlas y los ejecutores deben de volver hacerla esto conlleva atraso en el proceso y plazos talvez por una cosa mínima que se debía cambiar. Existe la opción de duplicar la SC y realizar el cambio correspondiente y enviarlo nuevamente. **Esto deben de ingresarlo como un caso en el OTRS** 10. Permitir cambiar en la proveeduría el nombre del proveedor para firma de órdenes de compra, si el proveedor está ausente. **Por favor dar más detalle** **Módulo de Inventarios** 1. Se requiere realizar el cambio de método de valuación de inventario de promedio ponderado a PEPS. **Propuesta por enviar** 2. Se debe tener la opción de generar el reporte de materiales y suministros por familia**.** **Esto ya existe en el sistema de DGAC** 3. Que en el momento que se ingrese el material a bodega se cargue el inventario sin necesidad de esperar a que se aplique por parte de contabilidad**.** **13. Módulo de activos** 1. El sistema debe permitir generar un reporte de activos por funcionario. **Existe en el sistema el reporte se llama toma física** Los funcionarios responsables de las actividades deben ser entrevistados para que en el desarrollo de la solución se considere la especificidad/particularidad del requerimiento.

Puntos Brecha 2015	Puntos Brecha 2018	Puntos agregados al Documento Brecha 2018
	Acompañamiento Garantía de funcionamiento **Esto ya fue enviado en una propuesta y aprobado**	**14.** Capacitación Pruebas Acompañamiento Garantía de funcionamiento **Esto ya fue enviado en una propuesta y aprobado**

FUENTE: Elaboración propia de acuerdo a Documentos Brecha 2015 y 2018 suministrado por TI.

ANEXO № 8
Percepción de los encuestados respecto al funcionamiento del Sistema SIFCO

TEMA	SUB-TEMA	A percepción de la jefatura	A percepción de los funcionarios
I. Integridad de la información	**Nivel de satisfacción**	**El 55% de los encuestados consideran que el SIFCO no garantiza la integridad de la información**	**1. El 60% de los encuestados consideran que el SIFCO no garantiza la integridad de la información**
	En cuanto a la confiabilidad de la información	No es confiable para confeccionar declaraciones informativas ya que no contempla el I.V.A.	N/S/I
	En cuanto a la pertinencia con los objetivos institucionales:	El sistema no está facilitando los objetivos del Proceso de Contabilidad como lo son declaraciones informativas, registros contables asociados al IVA, entre otros	No es confiable para confeccionar declaraciones informativas ya que no contempla el I.V.A.
	En cuanto a la claridad de la información	Algunos auxiliares, detalles de cuentas, entre otros son complicados de interpretar debido al mecanismo que utiliza el sistema para cargar los asientos presupuestarios, en el cual se realiza un registro contable que luego se reversa para cargar el presupuesto. Lo mismo sucede cuando se da un error en alguna solicitud de pago por parte de algún usuario, que no se puede corregir la solicitud, sino que se deben aplicar notas de crédito las cuales causan que se desvirtúe la información de ciertos reportes. Cuando se realizan pagos con sesiones de facturas el sistema genera tres comprobantes en lugar de uno, lo que genera también confusión.	El 100% de los encuestados coinciden con que la información no es clara para interpretación. Por no estar actualizado ha ocasionado problemas con respecto a las cuentas por pagar, específicamente con el IVA. Muchos reportes presentan movimientos nulos, debido a que los asientos presupuestarios, requieren que la cuenta contable se utilice al debe y al haber, con el propósito que no se afecte la contabilidad.
	En cuanto al orden de la información	Es necesario invertir tiempo adicional para realizar revisiones, y existen aspectos humanos, es decir, errores, omisiones en registros que por ejemplo pueden no afectar a presupuesto, y no lo podemos detectar. Si bien es cierto es integrado, hemos tenido que llevar un paralelo para eliminar esos errores humanos, el sistema como tal integra, pero no es el óptimo en todos los aspectos. Se necesitan realizar muchos cuadros en hojas electrónicas extra para poder realizar labores que el sistema no tiene automatizado.	El sistema no da la información total por aeropuertos por lo cual hay que recurrir a manipulación de la información. Muchos reportes se generan en Excel para trabajarlos y obtener lo que se necesita y también se llevan muchas cosas en Excel para alimentar el sistema.
	En cuanto a la ausencia de errores u omisiones	Si integra, pero existe un apartado que indica si afecta o no a presupuesto si el usuario activa y dice no afecta a presupuesto y si afectaba no permite que el proceso de presupuesto lo detecte oportunamente es por lo que el proceso de presupuesto en vista de esto, tenemos que tomar tiempo para revisar que cada una de las transacciones se reflejen. Se omite en todos los pagos el I.V.A	El 100% de los encuestados no considera que la información esté libre de errores Faltan enlaces como lo son facturación, planillas A veces el sistema genera confusión con cambios no solicitados. El sistema omite el IVA en los pagos.

TEMA	SUB-TEMA	A percepción de la jefatura	A percepción de los funcionarios
II. Eficiente operatividad del sistema	**Nivel de satisfacción**	**El 79% de los encuestados consideran que el SIFCO no garantiza la eficiente operatividad del sistema**	**El 71% de los encuestados consideran que el SIFCO no garantiza la eficiente operatividad del sistema**
	En cuanto a la integración con otros sistemas o programas o bases de información	No se integra con otros sistemas o programas o bases de información: i. Tesorería ii. Planillas (algunos aspectos) iii. Sistema de facturación iv. La parte de ingresos que es una de las partes más importantes que integran los estados financieros.	No se integra con otros sistemas o programas o bases de información, como, por ejemplo: i. Facturación ii. Cuentas por cobrar iii. Planillas
	En cuanto al acceso de forma remota	No permite el acceso de forma remota.	No permite el acceso de forma remota, como, por ejemplo: i. Ante la emergencia que se vive en el mundo, tenemos que trabajar en Excel y presentarnos a la oficina a subir la información y descargar otra del sistema para llevar.
	En cuanto a compatibilidad con a la estructura	No se considera un sistema compatible con la estructura de la DGAC.	No se considera un sistema compatible con la estructura de la DGAC, como, por ejemplo: I. Con los cambios dados por Hacienda, el sistema no es flexible para el IVA, a menos que se realice una actualización total del sistema. II. Mucha información debe ser ingresada de forma manual.
	En cuanto al ajuste de los requerimientos y normativas de cumplimiento	Tiene algunas limitaciones para el cumplimiento de las NICSP o inclusive normativa de CGR La normativa de la Ley de fortalecimiento de finanzas públicas, impuesto de renta no está contemplada en el SIFCO lo que está produciendo problemas grandes a nivel contable. En cuanto al cumplimiento de NICSP al no tener integrada la parte de facturación y de la manera como fue concebido el sistema no permite realizar la conciliación automática entre la contabilidad y el presupuesto.	No se ajusta a los requerimientos y normativas de cumplimiento, por ejemplo: i. No te permite realizar la conciliación de Contabilidad-Presupuesto. ii. El sistema no tiene el requerimiento del IVA
III. Utilidad de sistema	**Nivel de satisfacción**	**El 81% de los encuestados consideran que la utilidad del sistema no atiende los requerimientos de los usuarios**	**El 62.5% de los encuestados consideran que la utilidad del sistema no atiende los requerimientos de los usuarios**
	No atiende adecuadamente las necesidades como usuario	Depende de revisiones paralelas No está integrado con otros sistemas No atienden registros adecuados y reportes pertinentes para elaboración de declaraciones del impuesto al valor agregado	Cosas que podrían ser automatizadas, se hacen en Excel y se importan al sistema.
	No agiliza el trabajo y la gestión oportuna y eficiente:	Generado más trabajo en vez de agilizarlo. Si se comete un error es muy complicado solucionarlo. No permite el dato de los ingresos al día. Se deben realizar muchas funciones manuales que causan atraso. Se debe estar verificando la información. Al no tener algunos requerimientos hay que hacer trabajos extras para solventarlo. Al no dar la información adecuada se deben hacer muchos trabajos extraordinarios	Se ve interrumpido debido a la información de tesorería que es un proceso elaborado y luego trasladado a la contabilidad. Al no ser tan automatizado e integral, existen retrasos en el procesamiento de información.

TEMA	SUB-TEMA	A percepción de la jefatura	A percepción de los funcionarios
IV. Seguridad de la información	**Nivel de satisfacción**	**El 21% lo califica con aspectos de inseguridad del sistema**	**La seguridad el 42% de los encuestados lo califica como inseguro**
	Políticas o lineamientos respecto a respaldo de los datos, protección de la información y políticas de seguridad del SIFCO	Los encuestados no tienen claridad de las políticas o lineamientos respecto a respaldo de los datos, protección de la información y políticas de seguridad del SIFCO	No se tiene claridad o se desconoce el procedimiento de los respaldos.
	La mayoría considera que da seguridad en cuanto los canales de autorización correspondientes, un entrevistado indicó	Los asientos contables que afectan a presupuesto, no son directos sin mediar ninguna aprobación presupuestaria, el sistema hace la revisión, pero, podría permitir que pase a revisión de presupuesto	N/S/I
	La mayoría considera que da seguridad en cuanto a la incorporación de documentos que respalde las operaciones	Un entrevistado indicó que para presupuesto no es posible incorporar justificantes.	i. No permite adjuntar documentos al sistema y las justificaciones que se agregan a los encabezados de las operaciones, luego ya no se visualizan. ii. No se puede scanner documentos, digitar información
V. Asistencia técnica	**Nivel de satisfacción**	**El 62,50% de los encuestados consideran que la asistencia técnica recibida no ha resuelto o ha satisfecho las necesidades**	**El 56% de los encuestados consideran que la asistencia técnica recibida no ha resuelto o ha satisfecho las necesidades**
	Respecto a la asistencia técnica brindada por la SOIN	No se realiza de inmediato Los problemas no se han resuelto La empresa SOIN en los últimos meses no está anuente a brindar soporte en sitio y los tickets que se les envía no tienen un tiempo adecuado de respuesta lo que ha producido atrasos, tampoco responden a consultas, llamadas ni solicitudes de reuniones. Han tenido que insistir mucho para que resuelvan. EL SIFCO no es un sistema flexible a los cambios sino totalmente rígido, se ha solicitado desde el año anterior que se resuelva la debilidad de que no se pueda reflejar el IVA en los pagos y la respuesta fue que no se podía realizar dicho ajuste en la versión actual.	Cuando se presenta algún inconveniente con el sistema SIFCO, tenemos que esperar hasta que SOIN pueda responder o enviar personal para atendernos.
	Respecto a la asistencia técnica brindada por la UTI	Los encuestados señalan que la UTI de la DGAC no cuenta con el conocimiento suficiente del SIFCO para brindar apoyo o asistencia efectiva	Ti solo es el enlacen con la empresa (SOIN)
VI. Costo-beneficio	**Nivel de satisfacción**	**Un 62.5% de los encuestados considera que el SIFCO no atiende el principio de costo – beneficio**	**Solo el 50% de los encuestados considera que el SIFCO atiende el principio de costo – beneficio.**
	Sobre el costo- beneficio	No atiende el principio de costo – beneficio	No atiende el principio de costo – beneficio

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas realizadas a los jefes de procesos y funcionarios de la URF, usuarios del SIFCO. Abril 2018.

ANEXO № 9
Encuesta a las jefaturas de la URF
Usuarios del Sistema SIFCO

Integridad de la información

1. ¿Considera que la información que refleja el SIFCO es objetiva y confiable para la toma de decisiones?4 respuestas

Sí 3 75%

No 1 25%

¿Por qué? 3 respuestas

1. Porque se registran todas transacciones
2. Porque es la información que se le ha ingresado por parte de los usuarios y esta es revisada.
3. No es confiable para confeccionar declaraciones informativas ya que no contempla el I.V.A

2. ¿La información que genera el SIFCO, cumple con el principio de pertinencia, es decir, se presenta acorde con los objetivos Institucionales?4 respuestas

Sí 2 50%

No 2 50%

¿Por qué?3 respuestas

1. Porque nos permite brindar un adecuado servicio al usuario
2. Porque es información que está de acuerdo al plan de compras y este está en función al PAO Institucional
3. El sistema no está facilitando los objetivos del Proceso de Contabilidad como lo son declaraciones informativas, registros contables asociados al IVA, entre otros

3. ¿Genera el SIFCO información clara, de tal forma que su interpretación se pueda realizar de manera sencilla?4 respuestas

Sí 2 50%

No 2 50%

¿Por qué?3 respuestas

1. Porque se parametrizo según las necesidades, aunque hay aspectos que se pueden mejorar y eso es más difícil de conseguirlo.
2. Los reportes que genera son entendibles, tales como los estados financieros y los reportes de inventarios entre otros.
3. Algunos auxiliares, detalles de cuentas, entre otros son complicados de interpretar debido al mecanismo que utiliza el sistema para cargar los asientos presupuestarios, en el cual se realiza un registro contable que luego se reversa para cargar el presupuesto. Lo mismo sucede cuando se da un error en alguna solicitud de pago por parte de algún usuario, que no se puede corregir la solicitud, sino que se deben aplicar notas de crédito las cuales causan que se desvirtúe la información de ciertos reportes. Cuando se realizan pagos con sesiones de facturas el sistema genera tres comprobantes en lugar de uno, lo que genera también confusión

4. ¿Las salidas de información del SIFCO se generan de forma ordenada, de tal manera que no requiera inversión de tiempo adicional en ordenar y acomodar información antes de procesarla o interpretarla?4 respuestas

Sí 1 25%

No 3 75%

¿Por qué?2 respuestas

1. No, es necesario invertir tiempo adicional para realizar revisiones, y existen aspectos humanos, es decir, errores, omisiones en registros que por ejemplo pueden no afectar a presupuesto, y no lo podemos detectar. Si bien es cierto es integrado, hemos tenido que llevar un paralelo para eliminar esos errores humanos, el sistema como tal integra, pero no es el óptimo en todos los aspectos.
2. Se necesitan realizar muchos cuadros en hojas electrónicas extra para poder realizar labores que el sistema no tiene automatizado

5. ¿Cumple el SIFCO con el principio de integridad, de tal forma que la información que se genera esté libre de omisiones?4 respuestas

Sí 1 75%

No 3 25%

¿Por qué?2 respuestas

1. Si integra, pero existe un apartado que indica si afecta o no a presupuesto si el usuario activa y dice no afecta a presupuesto y si afectaba no permite que el proceso de presupuesto lo detecte oportunamente es por lo que el proceso de presupuesto en vista de esto, tenemos que tomar tiempo para revisar que cada una de las transacciones se reflejen
2. Se omite en todos los pagos el I.V.A

Operatividad del Sistema

6. ¿Permite el SIFCO integrar la información con los demás sistemas de la Unidad de Recursos Financieros?4 respuestas

Sí 0 0%

No 4 100%

Especifique 3 respuestas

1. Con Tesorería no y con ciertos aspectos de la planilla
2. No está integrado con el sistema de facturación
3. No integra la parte de ingresos que es una de las partes más importantes que integran los estados financieros

7. ¿Permite el SIFCO, la interfaz con otros programas o sistemas de la DGAC de tal forma que agilice la obtención de información o generación de registros de forma automática?4 respuestas

Sí 1 75%

No 3 25%

Especifique 3 respuestas

1. Parcialmente el pago de cargas patronales tenemos que registrarlo manualmente
2. Al menos con el SIRH está integrado y genera los registros automáticos
3. No integra facturación

8. ¿Permite el SIFCO el ingreso de manera remota por medio de la nube u otro, de tal forma que ante eventualidades, desplazamiento de funcionarios u otros, su funcionamiento no se vea entorpecido o afectado?4 respuestas

Sí 0 0%

No 4 100%

Especifique3 respuestas

1. Realmente, sin embargo, TI está gestionando la adquisición de un tipo de seguridad para lograrlo.
2. No se puede accesar en forma remota
3. El SIFCO no se puede acceder de manera remota

9. ¿Considera que es el SIFCO, un sistema compatible con la estructura de los sistemas de la DGAC (entiéndase la estructura total de la DGAC: personas, datos, actividades, redes, tecnologías)?4 respuestas

Sí 0 0%

No 4 100%

¿Por qué? 3 respuestas

1. No, ejemplo liquidaciones, cajas chicas podrían los encargados registrarlas, pero, si tienen error en la clasificación del gasto no hay forma de volver atrás, y se debe realizar ajustes contables.
2. Es un sistema muy rígido, me parece
3. El SIFCO no está siendo compatible con los datos y actividades del área contable

10. ¿Se ajusta el SIFCO, a los requerimientos y normativas de cumplimiento por parte de la URF, como por ejemplo las NICSP u otros similares?4 respuestas

Sí 1 25%

No 3 75%

¿Por qué? 3 respuestas

1. Sin embargo, tenemos que hacer revisiones constantes
2. Tiene algunas limitaciones para el cumplimiento de las NICSP o inclusive normativa de CGR
3. La normativa de la Ley de fortalecimiento de finanzas públicas, impuesto de renta no está contemplada en el SIFCO lo que está produciendo problemas grandes a nivel contable. En cuanto al cumplimiento de NICSP al no tener integrada la parte de facturación y de la manera como fue concebido el sistema no permite realizar la conciliación automática entre la contabilidad y el presupuesto

11. ¿Permite el SIFCO generar informes históricos, con el fin que se pueda comparar información de diferentes períodos?4 respuestas

Sí 3 75%

No 1 25%

¿Por qué?2 respuestas

1. Por medio del sistema de reportes del BO que es de SAP
2. Si genera informes históricos y comparaciones

Utilidad del sistema

12. ¿Considera que el SIFCO atiende adecuadamente sus necesidades como usuario?4 respuestas

Sí 0 0%

No 4 100%

¿Por qué?3 respuestas

1. Podría mejorar en diversos aspectos para no estar dependiendo de revisiones paralelas.
2. No porque tiene algunas limitaciones y al no estar integrado con facturación nos limita mucho
3. No atiende requerimientos de gran relevancia como los registros adecuados y reportes pertinentes para elaboración de declaraciones del impuesto al valor agregado

13. ¿Cree usted que el SIFCO es un sistema que agiliza el desarrollo y cumplimiento de sus funciones?4 respuestas

Sí 0

No 4

¿Por qué?3 respuestas

1. Parcialmente, realmente ha generado más trabajo en vez de agilizarlo.
2. Si se comete un error es muy complicado solucionarlo.
3. Tengo que hacer demasiadas funciones en hojas electrónicas lo que causa atrasos

14. ¿Permite el SIFCO generar la información de forma oportuna y eficiente?4 respuestas

Sí 2 50%

No 2 50%

¿Por qué?3 respuestas

1. Por medio del BO tenemos al día el gasto mas no el ingreso la respuesta sería parcialmente
2. A pesar de sus limitaciones nos genera la información requerida.
3. Al tener que realizar tantas funciones manualmente causa muchos atrasos

15. ¿Considera que el SIFCO presenta deficiencias que impiden una eficiente gestión mediante la realización de retrabajos?4 respuestas

Sí 3 75%

No 1 25%

¿Por qué?3 respuestas

1. Si porque pudiéramos no tener que estar revisando la información
2. Porque al no tener algunos requerimientos hay que hacer trabajos extras para solventarlo.

3. Al no dar la información adecuada se deben hacer muchos trabajos extraordinarios

Seguridad de la información

16. ¿Considera que el SIFCO permite de forma segura el almacenamiento y recuperación de la información?4 respuestas

Sí 3 75%

No 1 25%

¿Por qué?3 respuestas

1. En la teoría si pero es una consulta más del área de TI
2. Se realizan respaldos
3. Si se almacena correctamente la información

17. ¿Facilita el SIFCO la revisión y control de la información que procesa y genera?4 respuestas

Sí 3 75%

No 1 25%

¿Por qué?2 respuestas

Si si no existiera omisiones en los registros sería una herramienta excelente.
Si se puede revisar la información

18. ¿Permite el SIFCO que todas las transacciones efectuadas cumplan con los canales de autorización correspondientes?4 respuestas

Sí 3 75%

No 1 25%

¿Por qué?2 respuestas

1. En ciertos aspectos si por ejemplo en contratación administrativa, pero, los asientos contables que afectan a presupuesto, no son directos sin mediar ninguna aprobación presupuestaria, el sistema hace la revisión pero, podría permitir que pase a revisión de presupuesto
2. Tiene niveles de aprobación

19. ¿Permite el SIFCO la referencia o incorporación de documentos soporte o justificaciones que respalde las operaciones?4 respuestas

Sí 2 50%

No 2 50%

¿Por qué?2 respuestas

1. En presupuesto no
2. Se anotan las referencias

20. ¿Permite el SIFCO la trazabilidad de las operaciones que genera?4 respuestas

Sí 4 100%

No 0 0%

¿Por qué?2 respuestas

1. Si en los aspectos presupuestarios, sin embargo, reitero la parte que si no aplican a presupuesto el sistema lo permite continuar.
2. Se da trazabilidad a la información

21. ¿Se garantiza la seguridad en el acceso al SIFCO, por parte de los funcionarios, de tal forma que las claves se manejen en privado y el acceso se conceda de conformidad con el perfil de cada usuario?4 respuestas

Sí 4 100%

No 0 0%

¿Por qué?1 respuesta

1. Se mantienen las claves de acceso para cada usuario

22. Seleccione las políticas o lineamientos que son de su conocimiento4 respuestas

Valor	Recuento	
Respaldo de los datos del SIFCO	2	50%
Protección de la información que se procesa	2	50%
Políticas de seguridad del SIFCO	1	25%
Lo maneja TI	1	25%
No tengo conocimiento de las políticas	1	25%

Si selecciono otras indique ¿cuál (es)?2 respuestas

1. Es un tema que maneja TI
2. No tengo conocimiento de las políticas

23. El respaldo del sistema se realiza de forma:4 respuestas

Valor	Recuento	
Diario	2	50%
Semanal	0	0%
Mensual	0	0%
Lo maneja TI	1	25%
No tengo conocimiento de la periodicidad de los respaldos	1	25%

Si selecciono otra, especifique2 respuestas

Es un tema que maneja TI
Los respaldos de realizan en TI

Asistencia técnica

24. Ha recibido asistencia técnica por parte de: 4 respuestas

Valor	Recuento	
Unidad de Tecnologías de Información	1	25%
SOIN	4	100%
No aplica	0	

25. La asistencia técnica brindada por la UTI ha sido:4 respuestas

Valor	Recuento	
Buena	0	0%
Regular	1	25%
Mala	2	50%
No aplica	1	25%

Puede ampliar su respuesta respecto a los resultados obtenidos:3 respuestas

1. Ellos no conocen el sistema todo lo tienen que solucionar SOIN
2. La UTI no tiene conocimientos sobre el sistema, por lo que no pueden dar soporte al sistema
3. La Unidad de TI no tiene el conocimiento necesario del SIFCO por lo que se recurre muy habitualmente a la empresa SOIN.

26. La asistencia técnica brindada por la SOIN ha sido:4 respuestas

Valor	Recuento	
Buena	1	25%
Regular	1	25%
Mala	2	50%
No aplica	0	0%

Puede ampliar su respuesta respecto a los resultados obtenidos:3 respuestas

1. En ocasiones se requiere que sea inmediata
2. Nos han resuelto los problemas
3. La empresa SOIN en los últimos meses no está anuente a brindar soporte en sitio y los tickets que se les envía no tienen un tiempo adecuado de respuesta lo que ha producido atrasos, tampoco responden a consultas, llamadas ni solicitudes de reuniones.

27. ¿Han sido resueltas de forma satisfactoria las debilidades del SIFCO que afectan la gestión que usted desarrolla?4 respuestas

Sí 1 25%
No 3 75%

¿Por qué?3 respuestas

1. Con mucha insistencia
2. Aún falta resolver varias falencias que tiene el sistema
3. EL SIFCO no es un sistema flexible a los cambios sino totalmente rígido, se ha solicitado desde el año anterior que se resuelva la debilidad de que no se pueda reflejar el IVA en los pagos y la respuesta fue que no se podía realizar dicho ajuste en la versión actual

28. ¿Se realiza un mantenimiento del sistema que satisfaga sus necesidades como usuario?4 respuestas

Sí 2 50%
No 2 50%

¿Por qué?2 respuestas

1. Solo con lo actual.
2. A mi parecer el sistema no está en las condiciones óptimas de funcionamiento al no contemplar los cambios de normativa recientes

29. ¿Ha recibido la capacitación adecuada para emprender el uso correcto de SIFCO?4 respuestas

Sí 3 75%
No 1 25%

¿Por qué?3 respuestas

Actualmente podemos registrar las afectaciones presupuestarias.
Al no ser un usuario diario hay muchas cosas del sistema que desconozco
Se recibió capacitación

30. ¿Considera que el personal de la Unidad de Tecnologías de Información cuenta con el conocimiento y capacitación necesaria para atender los requerimientos del usuario de forma efectiva?4 respuestas

Sí 0
No 4

¿Por qué?3 respuestas

1. Por que como contratan mantenimiento todo lo resuelve SOIN
2. No nos resuelven los problemas que enfrentamos, hay que llamar a SOIN.
3. El sistema es muy amplio y los funcionarios de TI no tienen el conocimiento el mismo

Apoyo administrativo y gerencial

31. ¿Ha recibido el apoyo necesario por parte del superior inmediato, cuando ha manifestado problemas detectados en el SIFCO?4 respuestas

Sí 4 100%

No 0 0%

¿Por qué?2 respuestas

1. Si realmente se preocupa para atender lo que como usuarios requerimos
2. Se ha preocupado por que los problemas se resuelvan

32. ¿El superior inmediato atiende y gestiona los requerimientos solicitados por los usuarios con las instancias respectivas?4 respuestas

Sí 4

No 0

¿Por qué?2 respuestas

1. Cuando hemos necesitado han resuelto
2. Gestiona TICKETS

33. ¿Ha realizado su superior inmediato la gestión pertinente con el fin de que los requerimientos de la brecha (necesidades de la URF que el sistema originalmente no tenía capacidad de cubrir) sean atendidos?4 respuestas

Sí 3 75%

No 0

No se 1 25%

¿Por qué?3 respuestas

1. Es un tema gerencial
2. En su momento cuando estaba Lorena Murillo se había gestionado lo de la brecha
3. Ha solicitado que se resuelva la brecha

34. ¿Ha realizado su superior inmediato el esfuerzo y gestiones necesarias con el fin de reportar y dar seguimiento a los nuevos requerimientos surgidos a partir de la puesta en marcha del sistema?4 respuestas

Sí 3 75%

No 0 0%

No se 1 25%

¿Por qué?2 respuestas

1. Es un tema gerencial
2. Ha realizado la gestión de los requerimientos

35. ¿Considera que ha habido un compromiso de la alta gerencia (Dirección General, Sub Dirección y/o jefatura del Departamento Financiero Administrativo) con el seguimiento y atención a las necesidades de los usuarios (¿brecha y nuevos requerimientos?) 4 respuestas

Sí 1 25%

No 1 25%

No se 2 50%

¿Por qué?3 respuestas

1. Es un tema gerencial
2. Porque tal vez no los hemos involucrado mucho
3. Si ha habido compromiso por parte del alta gerencia

Costo beneficio

36. ¿Permite el SIFCO una mejor gestión de los recursos (reducción de tiempo y recurso humano)?4 respuestas

Sí 1 25%

No 3 75%

¿Por qué?3 respuestas

1. Realmente puede estar en un 50%
2. En parte
3. Muchas cosas se realizan de manera manual lo que no reduce para nada los tiempos

37. ¿Considera que la inversión efectuada en la adquisición y mantenimiento del SIFCO, se ajusta al principio de costo beneficio, es decir, que a partir del costo de implementación y mantenimiento se han obtenido mejores y mayores resultados en la gestión emprendida?4 respuestas

Sí	0
No	2
No se	2

¿Por qué?3 respuestas

1. No se, inicialmente la idea la vendieron como lo mejor de lo mejor, pienso que TI debía liderar y saber el tema a Financiero, Proveeduría nos hicieron como dicen popularmente en un zapato apretado. Si se contara con realmente una buena asesoría en TI que pueda brindarlo el apoyo y lo que necesitamos sería perfecto.
2. Si bien el costo de implementación no ha sido tal alto lo mejor hubiera sido desarrollar un sistema a la medida para la DGAC
3. En años anteriores sí, a partir del año anterior no

38. De acuerdo con los beneficios que aporta a la DGAC y la cobertura de las necesidades institucionales, considera que el costo de un sistema como el SIFCO debe de ubicarse en el siguiente rango:4 respuestas

Menos de $100, 000	1	25%
De $100,000 a $200,000	0	0%
De $200,000 a $300,000	1	25%
Más de $300,000	1	25%
no soy técnico como para saber cuánto puede ser el costo de un sistema	1	25%

Si selecciono otra, especifique2 respuestas

1. Porque la tecnología está muy avanzada y un sistema debe ayudar en todo y no generar más trabajo
2. Es muy complicado determinar el costo de un sistema sin ser técnico en la materia

Fuente: Formularios Google Forms.

ANEXO № 10

Encuesta a los funcionarios de la URF
Usuarios del sistema SIFCO

Integridad de la información

1. ¿Considera que la información que refleja el SIFCO es objetiva y confiable para la toma de decisiones?4 respuestas

Sí 3 75%
No 1 25%

¿Por qué?1 respuesta

1. Esto solo para la información de mi proceso, desconozco si los demás tienen inconvenientes con la confiabilidad de la información.

2. ¿La información que genera el SIFCO, cumple con el principio de pertinencia, es decir, se presenta acorde con los objetivos Institucionales?4 respuestas

Sí 2 50%
No 2 50%

¿Por qué?1 respuesta

1. El sistema no presenta la información por aeropuertos como se requiere.

3. ¿Genera el SIFCO información clara, de tal forma que su interpretación se pueda realizar de manera sencilla?4 respuestas

Sí 0 0%
No 4 100%

¿Por qué?2 respuestas

1. Muchos reportes presentan movimientos nulos, debido a que los asientos presupuestarios, requieren que la cuenta contable se utilice al debe y al haber, con el propósito que no se afecte la contabilidad.
2. Por no estar actualizado ha ocasionado problemas con respecto a las cuentas por pagar, específicamente con el IVA

4. ¿Las salidas de información del SIFCO se generan de forma ordenada, de tal manera que no requiera inversión de tiempo adicional en ordenar y acomodar información antes de procesarla o interpretarla?4 respuestas

Sí 1 25%
No 3 75%

¿Por qué?2 respuestas

1. Muchos reportes se generan en Excel para trabajarlos y obtener lo que se necesita y también se llevan muchas cosas en Excel para alimentar el sistema.
2. Pero el sistema no da la información total por aeropuertos por lo cual hay que recurrir a manipulación de la información

5. ¿Cumple el SIFCO con el principio de integridad, de tal forma que la información que se genera esté libre de omisiones?4 respuestas

Sí 0 0%
No 4 100%

¿Por qué?3 respuestas

1. El sistema omite el IVA en los pagos
2. Faltan enlaces como lo son facturación, planillas
3. A veces el sistema genera confusión con cambios no solicitados

Operatividad del Sistema

6. ¿Permite el SIFCO integrar la información con los demás sistemas de la Unidad de Recursos Financieros?4 respuestas

Sí 0 0%
No 4 100%

Especifique 2 respuestas

1. Las cuentas por cobrar a concesionarios no están integradas al sistema.
2. Facturación

7. ¿Permite el SIFCO, la interfaz con otros programas o sistemas de la DGAC de tal forma que agilice la obtención de información o generación de registros de forma automática?4 respuestas

Sí 2 50%
No 2 50%

Especifique 2 respuestas

1. Tiene interfaz con planilla, sin embargo, por lo que siempre escuchó tiene sus inconvenientes.
2. Planillas

8. ¿Permite el SIFCO el ingreso de manera remota por medio de la nube u otro, de tal forma que ante eventualidades, desplazamiento de funcionarios u otros, su funcionamiento no se vea entorpecido o afectado?4 respuestas

Sí 1 25%
No 3 75%

Especifique1 respuesta

1. Ante la emergencia que se vive en el mundo, tenemos que trabajar en excel y presentarnos a la oficina a subir la información y descargar otra del sistema para llevar.

9. ¿Considera que es el SIFCO, un sistema compatible con la estructura de los sistemas de la DGAC (entiéndase la estructura total de la DGAC: personas, datos, actividades, redes, tecnologías)?4 respuestas

Sí 0 0%
No 4 100%

¿Por qué?2 respuestas

1. Mucha información debe ser ingresada de forma manual.
2. Con los cambios dados por Hacienda, el sistema no es flexible para el IVA, a menos que se realice una actualización total del sistema.

10. ¿Se ajusta el SIFCO, a los requerimientos y normativas de cumplimiento por parte de la URF, como por ejemplo las NICSP u otros similares?4 respuestas

Sí 1 25%
No 3 75%

¿Por qué?2 respuestas

1. El sistema no tiene el requerimiento del IVA
2. No te permite realizar la conciliación de Contabilidad Presupuesto

11. ¿Permite el SIFCO generar informes históricos, con el fin que se pueda comparar información de diferentes períodos?4 respuestas

Sí 3 75%
No 1 25%

¿Por qué?1 respuesta

1. Pero se debe descargar en excel para acomodar y formular la información, con el fin de obtener valores absolutos y porcentuales comparativos.

Utilidad del sistema

12. ¿Considera que el SIFCO atiende adecuadamente sus necesidades como usuario?4 respuestas

Sí 2 50%
No 2 50%

¿Por qué?1 respuesta

1. Porque cosas que podrían ser automatizadas, se hacen en Excel y se importan al sistema.

13. ¿Cree usted que el SIFCO es un sistema que agiliza el desarrollo y cumplimiento de sus funciones?4 respuestas

Sí 3 75%
No 1 25%

¿Por qué?1 respuesta

1. Pero esto en algunas funciones, en otras debería ser más automatizado.

14. ¿Permite el SIFCO generar la información de forma oportuna y eficiente?4 respuestas

Sí 1 25%
No 3 75%

¿Por qué?2 respuestas

1. Al no ser tan automatizado e integral, existen retrasos en el procesamiento de información.
2. Sin embargo, se ve interrumpido debido a la información de tesorería que es un proceso elaborado y luego trasladado a la contabilidad

15. ¿Considera que el SIFCO presenta deficiencias que impiden una eficiente gestión mediante la realización de retrabajos?4 respuestas

Sí 4 100%
No 0 0 %

¿Por qué?2 respuestas

1. Muchas funciones se realizan en Excel, para luego incluirse en el sistema.
2. Los estados financieros por Aeropuertos

Seguridad de la información

16. ¿Considera que el SIFCO permite de forma segura el almacenamiento y recuperación de la información?4 respuestas

Sí 3 75%
No 1 25%

¿Por qué?1 respuesta

1. No he tenido problemas en recuperar información.

17. ¿Facilita el SIFCO la revisión y control de la información que procesa y genera?4 respuestas

Sí 2 50%
No 2 50%

¿Por qué?1 respuesta

1. Porque para la información que no se ingresa por auxiliar, solo tenemos la balanza a detalle con los movimientos de la cuenta para revisar y controlar.

18. ¿Permite el SIFCO que todas las transacciones efectuadas cumplan con los canales de autorización correspondientes?4 respuestas

Sí 1
No 3

¿Por qué?1 respuesta

1. A excepción de los pagos que si requieren revisión y autorización, las demás transacciones son responsabilidad de cada uno.

19. ¿Permite el SIFCO la referencia o incorporación de documentos soporte o justificaciones que respalde las operaciones?4 respuestas

Sí 1 25%
No 3 75%

¿Por qué?2 respuestas

1. No permite adjuntar documentos al sistema y las justificaciones que se agregan a los encabezados de las operaciones, luego ya no se visualizan.
2. Tipo scanner no, solo la información general digitada

20. ¿Permite el SIFCO la trazabilidad de las operaciones que genera?4 respuestas

Sí 4
No 0

¿Por qué?1 respuesta

1. El sistema registra un control de usuarios y operaciones.

21. ¿Se garantiza la seguridad en el acceso al SIFCO, por parte de los funcionarios, de tal forma que las claves se manejen en privado y el acceso se conceda de conformidad con el perfil de cada usuario?4 respuestas

Sí 3
No 1

¿Por qué?1 respuesta

1. Cada uno tiene su acceso y permisos

22. Seleccione las políticas o lineamientos que son de su conocimiento 4 respuestas

Valor	Recuento	
Respaldo de los datos del SIFCO	1	25%

Protección de la información que se pro…	3	75%
Políticas de seguridad del SIFCO	0	0%
Ninguno	1	25%

Si selecciono otras indique ¿cuál (es)?1 respuesta

1. Deben ser realizados por UTI.

23. El respaldo del sistema se realiza de forma:4 respuestas

Valor	Recuento	
Diario	0	0%
Semanal	1	25%
Mensual	0	0%
no se	2	75%
No lo sé	1	25%

Si seleccionó otra, especifique1 respuesta

1. No lo sé

24. Ha recibido asistencia técnica por parte de:4 respuestas

Valor	Recuento	
Unidad de Tecnologías de Información	0	0%
SOIN	4	100%
No aplica	0	0%

25. La asistencia técnica brindada por la UTI ha sido:4 respuestas

Valor	Recuento	
Buena	0	0%
Regular	1	25%
Mala	1	25%
No aplica	2	50%

Puede ampliar su respuesta respecto a los resultados obtenidos:2 respuestas

1. La asistencia técnica la brinda SOIN, la UTI es nuestro intermediario.
2. TI, únicamente son el canal de enlace con SOIN, TI no resuelve

26. La asistencia técnica brindada por la SOIN ha sido:4 respuestas

Valor	Recuento	
Buena	3	75%
Regular	1	25%
Mala	0	0%

No aplica 0 0%

Puede ampliar su respuesta respecto a los resultados obtenidos:2 respuestas

1. Mi respuesta es en base, a los requerimientos de mi proceso.
2. Buena hasta diciembre del 2019, después de ahí ha sido escasa

27. ¿Han sido resueltas de forma satisfactoria las debilidades del SIFCO que afectan la gestión que usted desarrolla?4 respuesta

Sí 4 100%
No 0 0%

¿Por qué?1 respuesta

SOIN ha resuelto las debilidades que he logrado determinar en mi proceso.

28. ¿Se realiza un mantenimiento del sistema que satisfaga sus necesidades como usuario?4 respuestas

Sí 1 25%
No 3 75%

¿Por qué?1 respuesta

1. Porque al sistema no se le hacen las actualizaciones que tiene el proveedor.

29. ¿Ha recibido la capacitación adecuada para emprender el uso correcto de SIFCO?4 respuestas

Sí 2 50%
No 2 50%

¿Por qué?2 respuestas

1. Al inicio se nos dio una capacitación generalizada, pero muchas cosas se han ido aprendiendo con el trabajo diario.
2. El SIFCO, es un sistema enorme, y siempre se aprende algo, en el momento de desarrollar la actividades, la capacitación que se recibió fue muy generalizada pues abarcaba todos los módulos, y los detalles se dan en el camino del desarrollo de actividades las cuales se evacuaban y resolvían con personeros de SOIN

30. ¿Considera que el personal de la Unidad de Tecnologías de Información cuenta con el conocimiento y capacitación necesaria para atender los requerimientos del usuario de forma efectiva?4 respuestas

Sí 0 0%
No 4 100%

¿Por qué?2 respuestas

1. Es lo que creo, porque cuando se presenta algún inconveniente con el sistema SIFCO, tenemos que esperar hasta que SOIN pueda responder o enviar personal para atendernos.
2. De hecho ellos solo son enlacen con la empresa.

Apoyo administrativo y gerencial

31. ¿Ha recibido el apoyo necesario por parte del superior inmediato, cuando ha manifestado problemas detectados en el SIFCO?4 respuestas

Sí	4	100%
No	0	0%

¿Por qué?1 respuesta

1. Porque existe la preocupación de atender el problema, para que no represente un atraso en el proceso.

32. ¿El superior inmediato atiende y gestiona los requerimientos solicitados por los usuarios con las instancias respectivas?4 respuestas

Sí	4	100%
No	0	0%

¿Por qué?0 respuestas

33. ¿Ha realizado su superior inmediato la gestión pertinente con el fin de que los requerimientos de la brecha (necesidades de la URF que el sistema originalmente no tenía capacidad de cubrir) sean atendidos?4 respuestas

Sí	0	0%
No	0	0%
No se	4	100%

¿Por qué?0 respuestas

34. ¿Ha realizado su superior inmediato el esfuerzo y gestiones necesarias con el fin de reportar y dar seguimiento a los nuevos requerimientos surgidos a partir de la puesta en marcha del sistema?4 respuestas

Sí	1	25%
No	0	0%
No se	3	75%

¿Por qué?0 respuestas

35. ¿Considera que ha habido un compromiso de la alta gerencia (Dirección General, Sub Dirección y/o jefatura del Departamento Financiero Administrativo) con el seguimiento y atención a las necesidades de los usuarios (¿brecha y nuevos requerimientos?)

4 respuestas

Sí	0	0%
No	0	0%
No se	4	100%

¿Por qué?0 respuestas

Costo beneficio

36. ¿Permite el SIFCO una mejor gestión de los recursos (reducción de tiempo y recurso humano)?4 respuestas

Sí	2	50%
No	2	50%

¿Por qué?1 respuesta

1. Muchas cosas se trabajan en excel para incluirlas al sistema y existen controles que se llevan también en Excel.

37. ¿Considera que la inversión efectuada en la adquisición y mantenimiento del SIFCO, se ajusta al principio de costo beneficio, es decir, que a partir del costo de implementación y mantenimiento se han obtenido mejores y mayores resultados en la gestión emprendida?4 respuestas

Sí	2	50%
No	0	0%
No se	2	50%

¿Por qué?1 respuesta

1. Sin embargo, actualmente con las Directrices de hacienda nos vemos en un retroceso, sobre todo en las cuentas por pagar.

38. De acuerdo con los beneficios que aporta a la DGAC y la cobertura de las necesidades institucionales, considera que el costo de un sistema como el SIFCO debe de ubicarse en el siguiente rango:4 respuestas

Menos de $100, 000
De $100,000 a $200,000
De $200,000 a $300,000
Más de $300,000

Valor	Recuento	
Menos de $100,000	0	0%

De $100,000 a $200,000	1	25%
De $200,000 a $300,000	0	0%
Más de $300,000	0	0%
Desconozco los costos de cualquier sistema informático	1	25%
No se	2	50%

Si selecciono otra, especifique2 respuestas

1. Desconozco los costos de cualquier sistema informático
2. No sé, no tengo un rango de comparación con otros sistemas que si abarquen todas las necesidades

I. Análisis del Auditor:

Para efectos de análisis e interpretación de los resultados, las respuestas se copilan en el **anexo N°2** de esta cédula (adjunto) y los principales resultados se presentan a continuación por temas:

8. El 60% de los encuestados consideran que el SIFCO no garantiza la integridad de la información, mientras que el 40% considera que sí. Dentro de los principales problemas que comprometen la integridad de la información, los encuestados manifestaron:

    a) En cuanto a la pertinencia con los objetivos institucionales, como, por ejemplo:
        i. El sistema no presenta la información por aeropuertos como se requiere.

    b) En cuanto a la claridad de la información, como, por ejemplo:

        i. El 100% de los encuestados coinciden con que la información no es clara para interpretación.
        ii. Por no estar actualizado ha ocasionado problemas con respecto a las cuentas por pagar, específicamente con el IVA.
        iii. Muchos reportes presentan movimientos nulos, debido a que los asientos presupuestarios, requieren que la cuenta contable se utilice al debe y al haber, con el propósito que no se afecte la contabilidad.

    c) En cuanto al orden de la información, como, por ejemplo:
        i. El sistema no da la información total por aeropuertos por lo cual hay que recurrir a manipulación de la información.
        ii. Muchos reportes se generan en Excel para trabajarlos y obtener lo que se necesita y también se llevan muchas cosas en Excel para alimentar el sistema.

    d) En cuanto a la ausencia de errores u omisiones, como, por ejemplo:

        i. El 100% de los encuestados no considera que la información esté libre de errores.
        ii. Faltan enlaces como lo son facturación, planillas.
        iii. A veces el sistema genera confusión con cambios no solicitados.
        iv. El sistema omite el IVA en los pagos.

9. El 71% de los encuestados consideran que el SIFCO no garantiza la eficiente operatividad del sistema, mientras que apenas un 29% considera que sí. Dentro de los principales problemas que comprometen la operatividad del sistema, los encuestados manifestaron:

    a) No se integra con otros sistemas o programas o bases de información, como, por ejemplo:
        i. Facturación
        ii. Cuentas por cobrar
        iii. Planillas

    b) No permite el acceso de forma remota, como, por ejemplo:
        i. Ante la emergencia que se vive en el mundo, tenemos que trabajar en Excel y presentarnos a la oficina a subir la información y descargar otra del sistema para llevar.

c) No se considera un sistema compatible con la estructura de la DGAC, como por ejemplo:
   III. Con los cambios dados por Hacienda, el sistema no es flexible para el IVA, a menos que se realice una actualización total del sistema.
   IV. Mucha información debe ser ingresada de forma manual.

d) No se ajusta a los requerimientos y normativas de cumplimiento, por ejemplo:

   i. No te permite realizar la conciliación de Contabilidad- Presupuesto.
   ii. El sistema no tiene el requerimiento del IVA

e) Aunque permite la generación de informes históricos, para trabajarlos, se debe descargar en Excel para acomodar y formular la información, con el fin de obtener valores absolutos y porcentuales comparativos.

10. El 62.5% de los encuestados consideran que la utilidad del sistema no atiende los requerimientos de los usuarios, mientras que un 37,5% considera lo contrario. Dentro de los principales problemas que comprometen la utilidad del sistema, los encuestados manifestaron:

    a) No atiende adecuadamente las necesidades como usuario:
       i. Cosas que podrían ser automatizadas, se hacen en Excel y se importan al sistema.

    b) No genera para todos los casos información oportuna, como, por ejemplo:
       i. Se ve interrumpido debido a la información de tesorería que es un proceso elaborado y luego trasladado a la contabilidad.
       ii. Al no ser tan automatizado e integral, existen retrasos en el procesamiento de información.

    c) Presenta deficiencias que impiden una eficiente gestión mediante la realización de retrabajos, como, por ejemplo:
       i. Los estados financieros por Aeropuertos
       ii. Muchas funciones se realizan en Excel, para luego incluirse en el sistema.

11. Respecto a la seguridad el 42% de los encuestados lo califica como inseguro, mientras que el 58% lo considera seguro. Dentro de los principales problemas que comprometen la seguridad del sistema, los encuestados indican:

    a) No se tiene claridad o se desconoce el procedimiento de los respaldos.
    b) La mayoría de los encuestados considera que el sistema no permite los soportes o justificaciones de las operaciones, como, por ejemplo:
       i. No permite adjuntar documentos al sistema y las justificaciones que se agregan a los encabezados de las operaciones, luego ya no se visualizan.
       ii. No se puede escanear documentos, digitar información.

12. El 56% de los encuestados consideran que la asistencia técnica recibida no ha resuelto o no ha satisfecho las necesidades como usuarios, mientras un 44% considera lo contrario. Dentro de los principales problemas respecto a la asistencia técnica se indica:
       i. TI solo es el enlacen con la empresa (SOIN)
       ii. Cuando se presenta algún inconveniente con el sistema SIFCO, tenemos que esperar hasta que SOIN pueda responder o enviar personal para atendernos.

13. Un 55% de los funcionarios encuestados desconoce cuál ha sido el apoyo gerencial-administrativo en el proceso de implementación del SIFCO, un 45% indicó que se ha contado este para la correcta implementación del sistema.

14. Solo el 50% de los encuestados considera que el SIFCO atiende el principio de costo – beneficio.

Fuente: Formularios Google Forms.

ANEXO № 11

Costos Pagados del SIFCO al 31-12-2019	
Pagos realizados a SOIN sobre el SIFCO	**Montos Pagados**
Pago inicial	151,531,605.54
2016	20,372,986.98
2017 (a Setiembre)	50,596,093.98
Pagado de Set 2017 a puesta en marcha	**222,500,686.50**
2017 (de setiembre a diciembre)	15,757,515.82
2018	27,190,345.41
2019 (a junio)	11,578,352.83
2019 (de junio a diciembre)	13,294,396.61
Total Pagado a diciembre 2019	**290,321,297.17**
Fuente: Elaboración propia, datos suministrados por la URF.	
Nota: Se presenta una diferencia de ¢3.939,50 entre el dato suministrado por correo del 13-02-2020 del Sr. Ronald Romero Méndez, en relación con el reporte de órdenes de pago del Proceso de Contabilidad. La cual a la fecha de emitido este informe está pendiente de revisar por parte de la Unidad de Recursos Fiancieros.	