

MEMORÁNDUM

MICITT-UST-MEMO-006-2021

Para:	Eddy Fallas Fallas Dirección Administrativa Financiera
De:	Eduardo Venegas Berrocal Unidad de Servicios Tecnológicos
CC:	Antonette Willians Barnett, Jefatura Planificación Institucional Dunia Jiménez Fernández, Jefatura Proveeduría Institucional Guisella Sibaja Díaz, Jefatura Servicios Generales Yendry Rojas Araya, Jefatura Departamento Financiero María Gabriela Grossi Castillo, Jefa Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos. José Manuel Pizarro Agüero, Departamento de Evaluación y Seguimiento de Proyectos
Fecha:	6 de mayo de 2021
Asunto:	Solicitud de autorización de contratación Mantenimiento Sistema Administrativo SYGA

Estimado señor,

El Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones dispone del Sistema para la Gestión Administrativa Financiera (SYGA), dicho sistema permite realizar la gestión y el control interno sobre la distribución del presupuesto institucional por Centro de Costos y partidas presupuestales, la programación presupuestaria y la planificación institucional y todo el control sobre la rendición de cuentas exigidos a esa Unidad, SEVRI, Control Interno, IGI, POA, POI , además en dicho sistema se lleva, el control de viáticos, vehículos y suministros, entre otros.

MEMORÁNDUM

El sistema fue adquirido con módulos base en el año 2006 y en posteriores nuevas contrataciones permitieron su desarrollo y crecimiento, ajustándose y cubriendo las necesidades de la institución durante este tiempo hasta la fecha.

En la siguiente tabla se muestra el detalle de las contrataciones realizadas:

Procedimiento	Tipo	Descripción	Fecha
2006CD-005475-89300	CONTRATACION DIRECTA	CONTRATACIÓN DE SOFTWARE	08/12/2006 10:00:00 AM
2006LG-000246-89300	LICITACION POR REGISTRO	PROCESO DE CONTROL DE SUMINISTROS Y CONTROL DE BIENES MUEBLES	10/11/2006 01:00:00 PM
2007CD-002645-89300	CONTRATACION DIRECTA	CONSULTORIA Y ASESORIA	06/07/2007 10:00:00 AM
2007CD-005325-89300	CONTRATACION DIRECTA	AMPLIACIÓN A LA CONTRATACIÓN DE ASESORÍA (50%)	30/11/2007 09:00:00 AM
2008CD-004564-89300	CONTRATACION DIRECTA	DESARROLLO DE SISTEMAS PARA AMPLIAR LOS SUBSISTEMAS DE SYGA	18/11/2008 04:00:00 PM
2013CD-000007-89300	CONTRATACION DIRECTA	De conformidad con artículo 131.	12/02/2013 11:02:32 AM
2014CD-000258-89300	CONTRATACION DIRECTA	De conformidad con el artículo 131 inciso a) del Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa	28/11/2014 12:03:03 PM
2015CD-000211-89300	CONTRATACION DIRECTA	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE SOFTWARE (SYGA). DE CONFORMIDAD AL ARTICULO 131 INCISO a)	21/10/2015 02:31:54 PM
2017CD-000011-0009300001	CONTRATACION DIRECTA	Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Software	22/05/2017 02:24:30 PM

En la actualidad se mantiene vigente el N. de contrato No. 0432017001700010-00 perteneciente a la contratación 2017CD-000011-0009300001 para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Software, dicho contrato tiene vigencia a partir del 22/05/2017 al 21/05/2021.

Este memorando tiene como objetivo, brindar los insumos para que se analice la posibilidad de solicitar la autorización a la Contraloría General de la Republica CGR para que se permita realizar una nueva contratación y continuar con el servicio de mantenimiento, amparado en el Artículo 2 Bis, inciso c de la Ley de Contratación Administrativa, la cual se cita:

Artículo 2 Bis

MEMORÁNDUM

“c. Otras actividades o casos específicos en los que se acrediten suficientes razones para considerar que es la única forma de alcanzar la debida satisfacción del interés general o de evitar daños o lesiones a los intereses públicos”.

Para tales efectos, procedimos a consultar a las áreas institucionales de: Planificación Institucional, Departamento Financiero, Proveduría Institucional, Servicios Generales, Gestión de Recursos Humanos y Jefes de Programa, quienes llevan el peso de la Gestión Administrativa, con el objeto de obtener sus apreciaciones y razones que justifican la importancia de mantener en funcionamiento el sistema y la necesidad de seguir dándole mantenimiento preventivo y correctivo a dicho software.

Mediante el memorando MICITT-UST-MEMO-003-2021 se plantearon tres preguntas, las cuales fueron dirigidas a las áreas indicadas el 14 de abril de 2021, solicitando responder a lo siguiente:

1. ¿Qué tareas, actividades, procesos o responsabilidades a su cargo, se verían afectados si dejara de usar el sistema o este no funcionara adecuadamente?

De parte de la Jefatura de la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial nos responde en el memorando MICITT-SPIS-MEMO-013-2021 lo siguiente:

“1. La Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial (SPIS) tiene como objetivo: Apoyar al Ministro en la coordinación del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología, Innovación y Telecomunicaciones y el Subsistema Nacional de Indicadores de Ciencia, Tecnología e Innovación mediante, la formulación, seguimiento y evaluación sectorial e institucional, y la elaboración y seguimiento de los indicadores nacionales de ciencia, tecnología e innovación. Considerando lo anterior el SYGA es la herramienta de planificación institucional mediante la cual se realizan los procedimientos de formulación, seguimiento y reprogramación de los planes para el logro de los propósitos institucionales, lo anterior, se evidencia a partir de las siguientes acciones:

Programación: formulación de indicadores, alineación estratégica, elaboración de fichas técnicas, programación de metas, elaboración de planes de acción.

Reprogramación: las áreas a cargo realizan el ajuste de la programación con la finalidad de responder a los requerimientos institucionales o por entes externos.

Seguimiento: se registra el avance o cumplimiento de las metas e indicadores desde sus variables cuantitativas y cualitativas, así como de la ejecución del plan de acción.

Reportes: se generan reportes para la elaboración de los diferentes informes que se le solicitan a la Secretaría a nivel institucional o por parte de los entes reguladores externos (Presidencia, MIDEPLAN, Ministerio de Hacienda, entre otros). Asimismo, estos reportes pueden ser utilizados por las áreas de la institución.

Control Interno y SEVRI: ejecución de la autoevaluación y modelo de madurez del Sistema de Control Interno, gestión integrada del riesgo (identificación, análisis, evaluación) y, la formulación de los planes de acción respectivos.

Por tanto, el sistema resulta ser una importante herramienta para la planificación estratégica en el MICITT, debido a que permite contar con la información de forma más ágil, integrada sistematizada y controlada. De no contar con el sistema, presentaría un retroceso en la gestión de planificación y demandaría mayor cantidad de tiempo, lo que afectaría cumplir con los plazos definidos de algunos productos.”

MEMORÁNDUM

A su vez agrega lo siguiente:

“Otro aspecto importante por considerar es que, con el SYGA, se logra una mejor coordinación para la planificación interna de las áreas, al ser el medio por el cual las dependencias reportan y registran la información, esta práctica institucional ha beneficiado obtener productos y respuestas de forma más eficiente, práctica y efectiva.”

Por su parte el Departamento Financiero ante la misma pregunta nos responde en el memorando MICITT-DF-MEMO-010-021 lo siguiente:

“El Departamento Financiero realiza las actividades correspondientes a formulación del anteproyecto de presupuesto para el periodo económico siguiente de este Ministerio por medio de esta plataforma, la cual se enlaza con planificación para realizar una asignación de recursos de acuerdo con los Planes estratégicos y operativos, así como con los indicadores y tareas establecidos por los programas presupuestarios, centros de costos y con el aval del Despacho. En la ejecución del presupuesto se aprueban solicitudes de compra, asociadas a los indicadores establecidos y los recursos económicos aprobados en la Ley de Presupuesto, este proceso se realiza posterior a una solicitud en el sistema del jefe de programa, aprobación de la Proveduría y posterior aprobación de este Departamento.

Adicionalmente esta automatizado la solicitud de gastos de viaje y transporte en el interior y exterior del país, así como los gastos por concepto de representación u otros gastos menores. Lo cual permite trabajar estos procesos de forma ágil y eficiente, en cumplimiento con los reglamentos establecidos por los entes técnicos en esta materia.

En caso de que no existiera este sistema u otro con las herramientas y procesos que permite el SYGA, el inconveniente sería un costo mayor, al tener que llevar procesos que actualmente son automatizados de una forma manual mediante hojas de Excel, lo cual conllevaría un mayor control por el riesgo que esto implica, así como un retroceso en el avance del uso tecnología como herramienta en el desarrollo de procedimientos lo cual generaría deficiencia y mal uso de los recursos públicos, máxime en la situación fiscal que se encuentra el país.

Si no funciona adecuadamente, no tendríamos información veraz y oportuna lo cual induce al error al momento de atender consultas a las demás áreas y a nivel interno del departamento.”

En cuanto a la Proveduría Institucional ante la misma consulta, aporta en el memorando MICITT-DAF-DPI-OF-046-2021 lo siguiente:

“La Proveduría Institucional, cuenta con tres módulos a nivel de SYGA, uno para el registro de activos denominado “Activos”, otro para compras, denominado “Proveduría” donde se registran los requisitos previos de la contratación y las aprobaciones a lo interno y un último modulo para el registro y salida de los consumibles con que cuenta en bodega la Institución denominado “suministros”.

MEMORÁNDUM

En el módulo de “suministros” se lleva el control del inventario de suministros almacenados en bodega, todas las requisiciones son registradas por parte del usuario interno y el encargado de bodega aprueba las cantidades a despachar por lo que el control de saldos se lleva en forma permanente.

Llevar inventarios permanentes ofrece seguridad para la remisión de reportes mes a mes a la Contabilidad Nacional y cumplir así con las NICSP.

El módulo de “proveeduría” fue creado para llevar el control de los requisitos previos a las compras, solicitud de pedido, justificación, certificación de recursos y especificaciones técnicas. Tiene la bondad de que la documentación sea revisada por todos los actores antes del inicio del proceso de contratación y el usuario puede verificar la disponibilidad presupuestaria y los objetivos y metas que se cumplen con la solicitud de cada procedimiento, cosa que ha sido muy pertinente para la Institución.

Posteriormente a los requisitos previos, se ingresan órdenes de pedido con todo su contenido, como No. de trámite, número de contrato, No. de orden de pedido, Nombre del proveedor comercial, monto adjudicado por línea, además de incluyen las facturas de cada compra y se tiene así un control cruzado con el SIGAF y con SICOP de la ejecución presupuestaria.

La ventaja de tener estos módulos de control es la emisión de reportes que permite ver la ejecución del presupuesto desde su inicio hasta el final.”

Y para agregar de parte de la Unidad de Servicios Generales, nos dice en el oficio MICITT-DAF-DSG-OF-010-2021 lo siguiente.

“En este Departamento es muy significativo, ya que es una herramienta muy apreciada debido a que se utilizan en todos los módulos asignados a este departamento y es muy importante para llevar un control cruzado del presupuesto asignado a mi centro de costos y llevar su comparativo y la verificación de los saldos, así mismo que se refleje el control interno dentro de este departamento”.

“Otro módulo en que se utiliza es el de Proveeduría Institucional en este se procede a iniciar una solicitud de pedido de las necesidades que este departamento tiene que satisfacer al ministerio en hacer y de continuar con los contratos continuos que se planifican y se presupuestan en este centro de costos para lograr los objetivos y metas, se llevan un control de las consultas de las solicitudes hechas es muy importante contar con esta herramienta ya que en el proceso se agiliza más rápido y así solventar las necesidades institucionales.”

Otra de las consultas realizadas para conocer el impacto que tiene la herramienta en aspectos de la Gestión Institucional fue:

2. *¿Considera que el SYGA ha contribuido al control interno y ha mejorado procesos institucionales? ¿Explique por qué?*

Bajo esta consulta la Jefatura de la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial nos indica en el memorando MICITT-SPIS-MEMO-013-2021 lo siguiente:

MEMORÁNDUM

“En acatamiento a lo estipulado por la ley 8292 Ley General de Control Interno, respecto al componente Sistemas de Información (2002):

Artículo 16. Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno. b) Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejos eficientes de los recursos públicos...

Contemplando lo anterior, el SYGA ha permitido contar con información de forma más ágil, integrada, sistematizada y controlada, facilitando el manejo de esta, y la accesibilidad para todas las dependencias y áreas involucradas, contribuyendo a una identificación y vinculación con los procesos institucionales para la gestión de la mejora continua del MICITT.”

A su vez el Departamento Financiero en su memorando MICITT-DF-MEMO-010-021 nos dice:

“Este sistema tiene una gran relevancia para este Departamento, por cuanto es una herramienta tecnológica que permite el control interno tanto en el proceso de formulación como de ejecución del presupuesto.

Por cuanto permite tener un control detallado del presupuesto institucional por centro de costos, realizar una detallada verificación de las solicitudes de compra (montos, justificaciones y responsables de la compra, documentación de respaldo), el ingreso de facturas las cuales al ser ingresadas realiza un rebajo automático del presupuesto y afecta directamente el cumplimiento de los indicadores y tareas del PAO y el PEI, coadyuva a disponer de información en tiempo real para todas las áreas que consulten el sistema y obtener de esta forma un presupuesto por resultados.

Esta herramienta ha permitido mejorar el control interno disminuyendo el riesgo de error, ha generado mayor eficiencia en el uso de los recursos públicos por cuanto se han establecido procedimientos y módulos que permiten mayor rapidez en el traslado y revisión de la información, así mismo permite que todos los funcionarios del Ministerio en participen en el proceso de planeación y ejecución del presupuesto, así como contar con información histórica y responsables del proceso.”

En caso correspondiente la Proveeduría institucional en el memorando MICITT-DAF-DPI-OF-046-2021 informa lo siguiente:

Desde el punto de vista de la trazabilidad de la información me parece una muy buena herramienta, pues los registros y reportes se emiten desde un sistema y no desde herramientas manuales, que podrían tener errores y ser manipuladas. El sistema permite la bitácora del procedimiento y del responsable, cosa que contribuye en gran medida a garantizar el control interno, pues permite de una manera más fácil y oportuna la revisión de los datos.

MEMORÁNDUM

Finalmente se realizó una tercera pregunta:

3. *¿Qué alternativa emplearía en sus procesos, que le permitiría hacer uso igual o mejor que como los hace con el sistema SYGA hoy en día?*

La Jefatura de la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial nos indica en el memorando MICITT-SPIS-MEMO-013-2021 lo siguiente:

“...en el caso de que la institución no cuente con el SYGA, la SPIS tendría un retroceso en los procesos de planificación que se realizan, implicaría mayor tiempo para la ejecución de las labores, la probabilidad de error aumentaría, se perdería el historial con el que se cuenta en el sistema y demandaría mayor tiempo la elaboración de los informes por lo que se presentaría un riesgo de no poder cumplir a tiempo con los requerimientos tanto a nivel institucional como por parte de los entes externos.”

Por su parte el Departamento Financiero en su memorando MICITT-DF-MEMO-010-021 nos dice:

“En caso de no contar con la herramienta tecnológica SYGA, se tendría que emplear el uso de controles en formato Excel, lo cual no permite una estandarización de todos los controles y procesos, además genera un mayor margen de error humano y más tiempo para la revisión y conciliación de información. Adicionalmente pasar de contar con esta herramienta a tener que usar métodos manuales para el manejo de la información interna relacionada al presupuesto de este Ministerio generaría un gran detrimento a los esfuerzos y avances en materia tecnológica, así como un mal uso de los recursos públicos invertidos en esta plataforma.

Sin embargo, Cabe destacar que la Institución, no posee o es propietaria del código fuente de dicho sistema, por tanto, siempre es necesario subcontratar los servicios de mantenimiento o desarrollo a la empresa Corporación DSI S.A, cédula 3-101-331363 quien es la empresa desarrolladora del software.”

En cuanto a la Proveeduría Institucional, afirma que:

“En caso de no contar con un sistema, se tendrían que utilizar herramientas como Microsoft Excel o las hojas de cálculo de Google Docs, confeccionando bases de datos y guardándolas en la nube para así evitar su pérdida y a la vez asegurar el acceso a las mismas desde cualquier lugar, además de poder compartirlas con otros usuarios cuando se requiera, no obstante, no garantizan la confiabilidad de un sistema, pues siempre la información va a depender de quien la hizo para los fines que la realizo, en cambio un sistema es revisado, aprobado y conocido por todos los usuarios.”

MEMORÁNDUM

Como se puede determinar de las respuestas ofrecida por los usuarios el Sistema de Gestión Administrativa (SYGA) es de gran relevancia estratégica y operativa para la Institución y es medular en el manejo y control de los recursos públicos.

Conocida la importancia del sistema a nivel institucional veamos las circunstancias que motivan aplicar la excepción del concurso para una nueva contratación.

1.Código fuente de programación:

A la fecha el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones no posee el código fuente del Sistema de Gestión Administrativa denominado SYGA, lo que le imposibilita iniciar un concurso ordinario que le permita desarrollar o adquirir servicios de programación o mantenimiento de la aplicación con proveedores distintos. Siendo que, sin las fuentes de programación, ningún proveedor o personal institucional, podría agregar nuevo código o corregir problemas funcionales del sistema, por lo tanto, desde el año 2006, a la fecha, cuando se ha sido requerido contratar mantenimiento al sistema para satisfacer las necesidades institucionales se ha contratado a la misma empresa aplicando el artículo 131- *Objetos de naturaleza o circunstancia concurrente incompatibles con el concurso, la cual indica. inciso "a). Oferente único. Los bienes o servicios en los que se acredite que solamente una persona o empresa está en condiciones de suministrar o brindar, sin que existan en el mercado alternativas que puedan considerarse idóneas para satisfacer la necesidad institucional. La procedencia de este supuesto ha de determinarse con apego a parámetros objetivos en relación con la necesidad, acreditando que la opción propuesta es la única apropiada y no sólo la más conveniente"*.

2.Compra del código fuente:

Desde el año 2019 al 2021, se ha valorado con la administración la adquisición del Código Fuente del sistema SYGA, sin embargo, los recursos aprobados año con año han sido insuficientes y el mismo sólo ha permitido mantener los servicios vigentes.

Sin embargo, para alcanzar este fin, se solicitó a la empresa Corporación DSI una cotización al respecto y se recibió la propuesta de cotización N. 4610 de fecha 11/01/2021 extendida por el señor Christopher Barrantes Bolaños, encargado de la Gestión de Proyectos de la empresa y copropietario de la misma, en ella se cobra el monto de ₡73.450.000,00(setenta y tres millones cuatrocientos cincuenta mil colones) con el IVA incluido, monto con el que la institución no cuenta ni ha contado en las aprobaciones de Planes de Compra anteriores, debido a la situación fiscal que enfrenta el gobierno donde los recursos para este Ministerio han venido disminuyendo poco a poco.

3.Recurso humano capacitado o especializado en programación:



MEMORÁNDUM

En todo caso, si los recursos fueran aprobados, se puede sumar el hecho de que la Unidad de Servicios Tecnológicos del MICITT, no cuenta con recurso humano con el perfil de desarrollador o programador de sistemas ni cuenta con capacitación que se encargue de darle el mantenimiento y nuevos desarrollos al sistema SYGA.

Para el año 2020 mediante el oficio DM-0905-2020 bajo el asunto: “Reestructuración de la propuesta de presupuesto para el año 2021”, se ordena a la jerarca institucional doña Paola Vega Castillo lo siguiente:

“d) **Eliminar el 90% de las plazas congeladas o vacantes que se encuentren registradas a la fecha de recepción de este oficio. En este caso no es solo eliminar el contenido económico, sino las plazas como tales.** Para efectos de este inciso deberán considerarse como congeladas o vacantes todas las plazas a las cuales se les asigna un mes de presupuesto anual.”

Cabe mencionar que la Unidad de Servicios Tecnológicos se encontraba en el proceso de sustitución de la Plaza vacante N°105672, de la clase Profesional Informática 1-C, debido a la partida de uno de sus colaboradores, para tales efectos, se estaba realizando un concurso y entrevista al padrón de elegibles del Servicio Civil, con el objeto de contratar a personal que calificara para un perfil de Desarrollador o Programador de Sistemas, sin embargo con la llegada de la directriz del Ministerio de Hacienda, se paralizó el proceso y se eliminó posteriormente la plaza.

En otros momentos también se han hecho las gestiones para contar con dicho recurso humano, sin embargo, el mismo no ha sido aprobado, por falta de presupuesto.

4. Capacitación de personal:

El oficio DM-0905-2020 comunica también al jerarca, que elimine los recursos destinados a capacitación.

“Les solicito el favor de cerciorarse de que se proceda a **eliminar en un 70%** las siguientes partidas, no importa donde estén ubicadas:

a) *Viajes al exterior y sus correspondientes viáticos.*

b) Capacitación.

c) *Recepciones y protocolo.*

MEMORÁNDUM

d) Publicidad y propaganda.

e) Impresión, encuadernación y otros “

Dejando a la Unidad de Servicios Tecnológicos imposibilitado para hacerle frente a este proceso, sin personal y sin recursos, para procesos de capacitación adecuados que permita llenar esta vacante, dejando a la Unidad de Servicios Tecnológicos sin la posibilidad de atender el Proceso de Desarrollo de Software aprobado en la Reorganización de Staff y Viceministerio de Ciencia y Tecnología desde el año 2013, obligando a esta Unidad a contratar dicho servicio para suplir la necesidad de mantener en operación el Sistema de Gestión Administrativa a falta de personal y capacitación

5.Situación actual:

Bajo este panorama, es necesario que se realice la consulta correspondiente ante la Contraloría General de la República CGR, para que autorice poder continuar contratando a la empresa Corporación DSI, debido a las circunstancias en las cuales la administración se encuentra y que se explicaron anteriormente.

Para ello la Unidad de Servicios Tecnológicos propone realizar una contratación bajo la modalidad de “Horas de servicio según demanda” que consiste en contratar las horas de servicio requeridas según demanda para cubrir necesidades de soporte o mantenimiento pagaderas contra mes vencido y de acuerdo con la disponibilidad de presupuesto.

Para esta contratación, se estima un costo por Soporte y Mantenimiento por hora de alrededor de ₡45.200 colones con IVA incluido, con un mínimo mensual de cargo fijo de 3 horas. Dentro de las labores que se esperaría realizar están:

➤ **A nivel de Sistema:**

Mantenimiento correctivo.

Requeridas para solucionar o corregir problemas del sistema no identificados durante la fase de ejecución o implementación inicial.

Mantenimiento para fines específicos.

Adaptación de las opciones existentes o la incorporación de pequeñas características nuevas según lo requieren los cambios en la legislación, en la organización o los usuarios, con el fin de extender o mejorar el desempeño del sistema. No involucra el desarrollo de nuevas opciones complejas, ni

MEMORÁNDUM

ajustes que impliquen procesos de reingeniería de las opciones existentes, ni tampoco migraciones de plataforma (sea del lenguaje de programación o del gestor de base de datos); para estos tres casos se cotizará por aparte.

Mantenimiento preventivo.

Se relaciona con la identificación e implementación de los controles y filtros necesarios para evitar errores generados por datos incorrectos en la información. Por ejemplo, validaciones de los campos en los datos o desarrollo de formularios que minimicen los errores de captación de datos. Además, se brindan recomendaciones o sugerencias cuyo objeto sean mejorar continuamente el sistema, así como plantear acciones que sirvan para prever posibles situaciones que afecten el buen funcionamiento de este.

➤ **A nivel de Bases de Datos:**

Mantener la seguridad.

Dentro de las labores están, limitar la ejecución únicamente a las operaciones que están permitidas y proteger la base de datos de usos malintencionados o no autorizados.

Recuperación.

En casos de desastres informáticos, se garantiza la operación el sistema completo (bases de datos y aplicaciones) en un periodo no mayor a 24 horas.

Monitorización de la capacidad.

El objetivo es predecir el crecimiento del espacio requerido por la base de datos, que estará en función de los patrones de uso de esta.

Monitorización de la actividad y del rendimiento.

Se determinará si es necesario realizar cambios en la estructura de la base de datos o en el diseño de las aplicaciones o detección de fallos en la seguridad, para realizar las mejoras correspondientes.

Modificaciones en la base de datos.

Ajuste del esquema conceptual específico, así como de la organización física o de los parámetros de configuración de la base de datos.

Ahora, como parte de la calidad del servicio y de ser necesario, la atención o coordinación para la atención del soporte o mantenimiento requerido será de la siguiente forma:

Visita en sitio.

MEMORÁNDUM

Se coordinará previamente entre las partes para establecer espacios de reunión presenciales. Estos espacios se utilizarán para establecer la coordinación de los trabajos, así como para aclarar dudas que posea el personal de nuestra compañía con respecto a las incidencias realizadas por los usuarios.

Soporte remoto.

Se podrá utilizar este mecanismo para visualizar junto al usuario inconsistencias del sistema que se hayan detectado o para brindar pequeñas inducciones sobre el uso del sistema. Debe existir coordinación previa, empleando el medio designado para establecer el momento en que las partes llevarán a cabo la sesión remota. Para ello la institución brindará el mecanismo de acceso remoto para poder brindar el servicio de soporte no presencial.

Solicitudes.

Para la gestión de las solicitudes de Soporte y Mantenimiento, se deberán realizar vía Sistema Help Desk (módulo integrado en el propio sistema SYGA) por el funcionario solicitante con el objeto de llevar el debido proceso de (solicitud, aval, solución).

Dichas necesidades pueden ser comunicadas a la UST vía correo electrónico, llamada telefónica, mensajería SMS o plataforma colaborativa con la que disponga la UST para su debido aval para que esta llegue hasta la empresa.

Como bien se ha explicado, el Sistema de Gestión Administrativa (SYGA) es vital en el control interno institucional y una herramienta de administración de los fondos aprobados al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, es por ello, que se realiza la gestión acá presentada para que se realice consulta al ente contralor, para que brinde esta la debida autorización de poder continuar contratando a la empresa Desarrolladora del Sistema Corporación DSI S.A, con el objeto de mantener vigente el sistema dentro de la institución y dar continuidad a las operaciones de control, monitoreo y seguimiento de las funciones y recursos públicos asignados al MICITT y que este gestiona y administra a lo interno de cada Centro de Costos.

6.En conclusión:

El sistema de Gestión Administrativa Syga es una herramienta informática que ha venido a solventar necesidades de automatización, control, seguridad y facilidad en la gestión interna y la distribución de los recursos por centros de costo asociados a indicadores, actividades y tareas según las funciones y responsabilidades de los departamentos institucionales dadas y aprobadas por ley.

MEMORÁNDUM

Es la herramienta de control interno institucional, la herramienta de gestión de riesgos y la de Planificación POA, POI y PEI, que se posee y con la que se ha venido trabajando desde hace muchos años, por tal razón, tiene un papel importante en el trabajo y gestión de todas las áreas.

Su ausencia significaría un retroceso en la gestión, reflejando la misma en llevar nuevamente los procesos en forma manual, convirtiendo estos en lentos, inseguros e imprecisos y poco fiables y como toda herramienta tiene que evolucionar, mejorar y ser más eficiente en el desempeño y servicio que ofrece, pero para ello se requieren recursos para evitar que muera

Entendemos la transparencia en los procesos de contratación y para ello exponemos nuestra necesidad, donde no hay otro fin más que cuidar el interés público, administrando los recursos de la mejor forma posible, con las herramientas y mecanismos que nos permitan solventar las necesidades institucionales, siendo más eficientes a lo interno para traducir nuestro trabajo en una atención y servicio de mayor calidad con nuestros usuarios.

Amparados a las razones expuestas, planteamos que se solicite esta autorización a ente Contralor para que nos brinde la autorización solicitada o las alternativas posibles en harás de mantener la continuidad de la gestión administrativa institucional, que satisface el fin publico perseguido, el cual es el control interno en la gestión administrativa del MICITT.

Cordialmente,

C: Archivo