

Municipalidad de Escazú

Informe de auditoría Sistema de Información Financiero/Contable

04 de febrero, 2026

"Este informe es exclusivamente para el uso del cliente y las partes interesadas autorizadas."

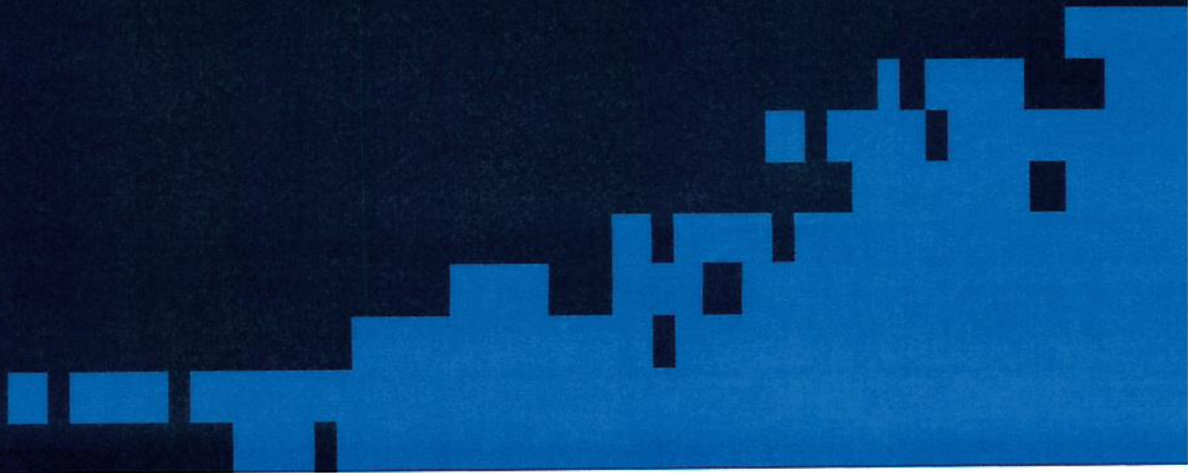
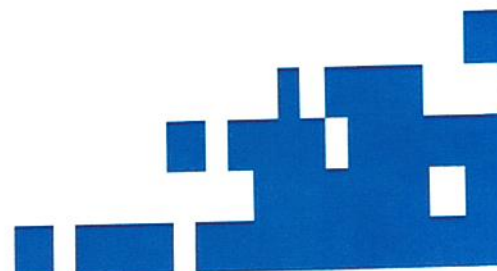
A decorative graphic in the bottom right corner consisting of a series of blue and white rectangular blocks arranged in a stepped, staircase-like pattern.

Tabla de Contenidos

1.	Alcance del estudio y limitaciones al alcance.....	1
1.1	Objetivo.....	1
1.2	Declaración de alcance.....	1
1.3	Limitaciones al alcance.....	1
2.	metodología uTILIZAdA en este estudio	2
2.1	Momento de la evaluación	2
2.2	¿Quién la realiza?.....	2
2.3	¿Cuál es la intención?.....	2
2.4	Enfoque metodológico	2
2.5	¿A quién van dirigidos los resultados?	3
3.	Resultados	4
3.1	Administración y mantenimiento de sistemas de información	4
3.2	Administración de contratación de bienes y servicios	4
3.3	Acceso al Sistema Integrado Municipal (DECSIS).....	5
3.4	Funcionalidad del Sistema y procesamiento de Datos	5
3.5	Servicio de Soporte.....	7
3.6	Resguardo de la información	8
3.7	Continuidad de las operaciones.....	8
4.	ConclusiOnes y Recomendaciones	9
4.1	Administración de servicios asociados a los sistemas de información	9
4.2	Continuidad de las operaciones	10





RSM Costa Rica
Audit Tax and Consulting Services, S.A

San José, Costa Rica,
Santa Ana, Pozos
Parque Empresarial Forum I, Edificio B, 2do Piso
Tel: 4052-0450
www.rsm.cr

04 de febrero de 2026

Licenciado
Orlando Umaña Umaña
Alcaldía
Municipalidad de Escazú
Presente

Remitimos el informe de resultados sobre la evaluación del ambiente de control al nivel de tecnologías de información aplicable a la gestión y uso del Sistema Integrado Municipal (DECSIS) que actualmente se encuentra en operación en la Municipalidad de Escazú.

Este trabajo de auditoría ha sido realizado como parte de la respuesta a los acuerdos del Concejo Municipal números AC-253-2023 y AC-090-2024 que promovió la contratación por demanda 2024LE-000033-0020800001

Quedamos a sus órdenes para cualquier ampliación de las recomendaciones incluidas en esta carta a la Gerencia.

Atentamente,

MARIO
ALBERTO
GUTIERREZ
HERRERA
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por MARIO ALBERTO
GUTIERREZ HERRERA
(FIRMA)
Fecha: 2026.02.10
14:03:25 -06'00'

Lic. Mario Gutiérrez Herrera
Contador Público Autorizado No. 1087

Póliza de fidelidad No. No. 0116FID000612713

Vencimiento: 30 de setiembre de 2026

Timbre de ley No. 6663 por ₡25.00

Cancelado y adherido al original.



1. ALCANCE DEL ESTUDIO Y LIMITACIONES AL ALCANCE

1.1 Objetivo

Evaluación de la eficacia, eficiencia, integridad, confiabilidad y seguridad del Sistema Integrado Municipal (DECSIS) que procesa la información financiera y contable en la Municipalidad de Escazú.

1.2 Declaración de alcance

Dentro del alcance determinado para el presente estudio se realiza la siguiente declaración:

- El análisis está enfocado en el Sistema Integrado Municipal (DECSIS), administrado por DECSA Costa Rica, S. A.
- El Sistema Integrado Municipal (DECSIS) se encuentra alojado en la infraestructura de la Municipalidad.
- La administración del Sistema Integrado Municipal es realizada por DECSA Costa Rica, S. A.
- El jefe de Tecnología de Información es el responsable del monitoreo de cumplimiento de los servicios brindados por DECSA Costa Rica, S. A.

1.3 Limitaciones al alcance

De la misma forma se declaran las siguientes limitaciones al alcance de este estudio:

No se identificó ninguna limitación para el desarrollo del trabajo de evaluación.

2. METODOLOGÍA UTILIZADA EN ESTE ESTUDIO

Para efectos de este estudio, se consideran los siguientes aspectos generales:

2.1 Momento de la evaluación

RSM Costa Rica ha realizado un estudio de **brindar una certeza acerca de los controles de los sistemas que generan información financiera**, durante el período comprendido entre el **1° de octubre y el 30 de noviembre del 2025** dentro del ámbito de la **Municipalidad de Escazú**.

2.2 ¿Quién la realiza?

En este proceso, se llevó a cabo una evaluación externa apoyada por personal interno de la organización.

- El auditor a cargo es Luis Gorgona
- Las auditoras responsables son Silvia Chinchilla y Carolina Jiménez
- El líder de Proyecto es Mario Gutiérrez

2.3 ¿Cuál es la intención?

La intención de la evaluación es formativa, ya que sirve para generar evidencias que orienten a la institución en general, hacia la realización de mejoras en la gestión de los controles al nivel de la gestión del Sistema Integrado Municipal (DECSIS).

2.4 Enfoque metodológico

La evaluación tiene un enfoque cualitativo y de análisis de los controles generales al nivel de la gestión de sistemas de información en la Municipalidad de Escazú.

Dentro del marco metodológico, RSM Costa Rica aplicó las siguientes actividades de acuerdo con cada una de las subfases del estudio:

- **Solicitud y recopilación de documentación inicial:** Como base para establecer el enfoque del estudio se solicitó evidencia relacionada con la utilización y administración del Sistema Integrado Municipal (DECSIS).
- **Fase de evaluación:** Durante esta fase se analizaron los resultados de la evaluación de controles y la evidencia aportada, base de validación con los entrevistados. Adicionalmente, se generaron De la misma forma, se generaron los dashboards correspondientes en la herramienta de evaluación para obtener los niveles correctos de riesgo y madurez asociados a los controles.
- **Validación nivel de satisfacción usuaria:** Se aplicó una encuesta a los diferentes usuarios del Sistema Integrado Municipal (DECSIS), con el fin de disponer de una apreciación individual sobre la funcionalidad y consideración sobre el nivel de aplicabilidad del sistema en el desarrollo de sus responsabilidades en la Municipalidad.
- **Fase de entrevistas:** Como parte del estudio se efectuó una sesión de validación del proceso de administración con el responsable de TI, con el fin de evaluar cada uno de los controles y determinar un nivel de madurez. Durante esta fase el entrevistador aclaró todas las dudas relativas al control y tomó nota de los hallazgos para la presentación de resultados.
- **Fase de Reporteo y presentación de resultados:** Con el producto obtenido de las fases anteriores, se procede a elaborar los reportes y presentaciones correspondientes para su entrega final al cliente.

2.5 ¿A quién van dirigidos los resultados?

Los resultados de esta evaluación van dirigidos a los tomadores de decisiones quienes determinan si los ajustes que se sugieren han de ser ejecutados en procura de la mejora de la gestión y control de la documentación presentada a clientes, colaboradores y proveedores de la organización.

3. RESULTADOS

Como resultado de esta auditoría, se evaluaron los servicios y procesos asociados al mantenimiento y administración de los recursos tecnológicos que soportan la operativa del Sistema Integrado Municipal (DECSIS), así como la segregación de funciones para la utilización y operativa del sistema. Del análisis se deriva que el proceso seguido es adecuado.

La adecuada utilización de los sistemas de información de la institución, a través de la distribución de roles y responsabilidades, permite gestionar adecuadamente la información requerida sobre la razonabilidad del control operativo aplicado y la toma de decisiones.

De igual forma, es muy importante disponer de un proceso formal a través del Departamento de Tecnologías de Información para la administración, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información requeridos por la institución. Este servicio da garantía en cuanto a la continuidad de las operaciones institucionales, así como la salvaguarda e integridad de la información que se procesa en la institución.

Disponer de medidas tanto al nivel operativo como tecnológico para asegurar la continuidad de las operaciones institucionales ante un evento que pueda llevar al detrimento del uso de los recursos tecnológicos, es fundamental para mantener la integridad y salvaguarda de la información obtenida y procesada mientras se restablecen los servicios.

3.1 Administración y mantenimiento de sistemas de información

La empresa DECSA Costa Rica, S. A. es el proveedor de servicios para la administración el Sistema Integrado Municipal (DECSIS). Se ha establecido formalmente un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) con el proveedor, el cual está debidamente estipulado y estructurado, que cubre atención e incidentes, de solicitudes limitadas de mejora nivel 1, medio de comunicación y tiempos de respuesta.

Al nivel interno, se cuenta con una mesa de servicio en la que se registran cualquier tipo de solicitud, requerimiento o incidente por parte de las áreas usuarias, soportado por un flujo de trabajo definido para la atención al usuario. A través de esta vía la jefatura de tecnologías de información revisa lo relativo al DECSIS y canaliza las solicitudes/incidentes con el proveedor. Como parte de esta auditoría, se validaron los respaldos documentales de los diferentes solicitudes/reportes realizados por parte de la Municipalidad hacia el proveedor, constatando que quedan debidamente registrados, con el seguimiento y resultados obtenidos.

3.2 Administración de contratación de bienes y servicios

El proceso de contratación de bienes y servicios está formalmente establecido al nivel municipal, y las prácticas han sido aplicadas adecuadamente con respecto a la contratación de los servicios para el desarrollo, implementación, mantenimiento y administración del Sistema Integrado Municipal (DECSIS).

Se dispone de un contrato de servicios formal, que está respaldado adicionalmente por un acuerdo de nivel de servicio (SLA), con el que el Departamento de Tecnologías de información, a través de la jefatura quien es responsable del monitoreo del cumplimiento y valoración del nivel de servicio brindado por el proveedor.

El proveedor brinda informes mensuales sobre el monitoreo y funcionamiento del DECSIS, el cual es base para la jefatura de Tecnologías de Información para el cotejo y validación del servicio obtenido y cumplimiento del SLA establecido con el proveedor.

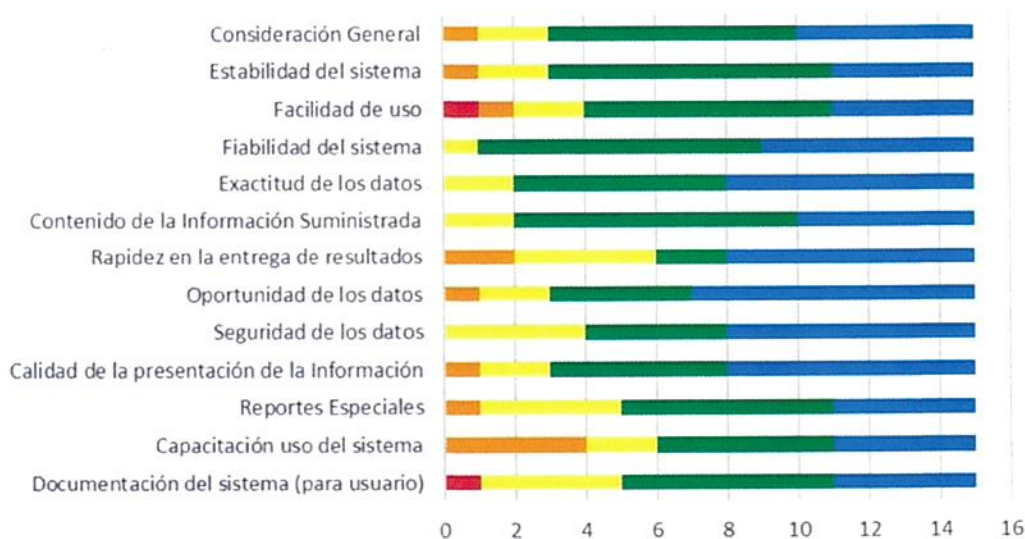
3.3 Acceso al Sistema Integrado Municipal (DECSIS)

Se dispone de los perfiles requeridos para acceder y procesar información en el Sistema Integrado Municipal (DECSIS) dentro de la institución, de acuerdo con los niveles de responsabilidad y necesidad de uso. Al nivel de Tecnologías de información, se ha establecido un flujo de trabajo para la atención de requerimientos de usuario, el cual incluye la definición y asignación de accesos al sistema.

3.4 Funcionalidad del Sistema y procesamiento de Datos

Con el fin de disponer de una apreciación sobre la funcionalidad del Sistema Integrado Municipal (DECSIS) que apoya la gestión financiero-contable en la institución, se aplicó una encuesta al nivel de usuario, con un total de 15 respuestas. El siguiente cuadro, presenta el resumen de los resultados:

Gráfico N° 1 Nivel de Satisfacción Usuario sobre DECSIS



Fuente: Propia – Encuesta a usuarios

Calificación:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Pésimo

En general, el Sistema Integrado Municipal (DECSIS) utilizado en la institución, ha sido catalogado con una funcionalidad satisfactoria por el usuario. Sin embargo, se observaron áreas en la que el nivel satisfacción no es la adecuada.

Los funcionarios que respondieron a la encuesta se enlistan a continuación. Junto a su nombre, se les ha adjuntado el símbolo de color de acuerdo con sus respuestas:

[REDACTED] Reportes gerenciales, reportes auditoría, gestión municipal,
[REDACTED] comunes, contabilidad general, cuentas corrientes, tesorería,
[REDACTED] control becas, control deuda municipal, control presupuesto,
[REDACTED] planificación municipal

██████████ ██████████	Contabilidad general, bancos, cuenta corriente, personas y planillas, activos fijos	██████████
██████████	Presupuesto, personal y planillas, control de tesorería, inventario, bancos, gestión municipal	██████████
██████████	Contabilidad general, bancos, cuenta corriente, personas y planillas, control presupuesto	██████████
██████████ ██████████	Gestión municipal, contabilidad general, bancos, cuenta corriente, inventario, compras, personas y planillas, activos fijos, presupuesto, planificación municipal	██████████
██████████	DECSIS	██████████
██████████	Inventarios	██████████
██████████	Gestión municipal, comunes, contabilidad general, bancos, cuentas corrientes, inventario, compras, activos fijos, control deuda municipal, control presupuesto	██████████
██████████	Órdenes de compra y vacaciones del personal	██████████
██████████	Cierres de órdenes de compra, solicitud de bienes y servicios	██████████
██████████	Presupuesto, pagos de facturas, permisos de usuario, tesorería	██████████
██████████ ██████████	Propiedades, patentes comerciales, metas anual comparativo, metas presupuesto, información de personas	██████████
██████████	Reportes gerenciales, reportes auditoría, gestión municipal, comunes, contabilidad general, bancos, cuentas corrientes, control presupuesto	██████████
██████████	Módulos relacionados a órdenes de compra y solicitudes de bienes y servicios	██████████
██████████ ██████████	DECSIS	██████████

Las principales observaciones presentadas para mejora se refieren a:

Facilidad de uso

- Navegación entre muchas ventanas para poder trabajar
- El manejo es fácil, ya que hay acompañamiento de los técnicos del sistema
- Se necesitan manuales y videos de todas las funcionalidades de los módulos
- Sistema intuitivo y fácil navegación en su funcionalidad
- No se ha recibido capacitación

Procesamiento de datos

- Mejorar los tiempos de procesamiento de gran cantidad de datos
- Datos siempre disponibles

Calidad de Reportes

- En la descarga, formatos poco amigables; datos repetidos o incompletos. Se necesita depurar para obtener un informe adecuado
- Formulario con información duplicada sobre deducciones
- Reportes que no reflejan la información del Período
- Errores eventuales al tratar de generar datos
- Permite mejoras para la generación de información

Fallas / Errores Experimentados

- En generación y cierre de órdenes de compra
- Implementación de nuevas funcionalidades
- No se notifica oportunamente que el sistema sufre cambios/actualizaciones, por lo que puede no considerarse la afectación en la operativa; se presentan errores en la funcionalidad
- Información duplicada o faltante/incompleta
- Configuración / Parametrización
- Lentitud en la respuesta del sistema
- Información errónea al nivel de planillas
- Errores por centésimas al aprobar, cambio de dólar (SBS)

Oportunidades de Mejora

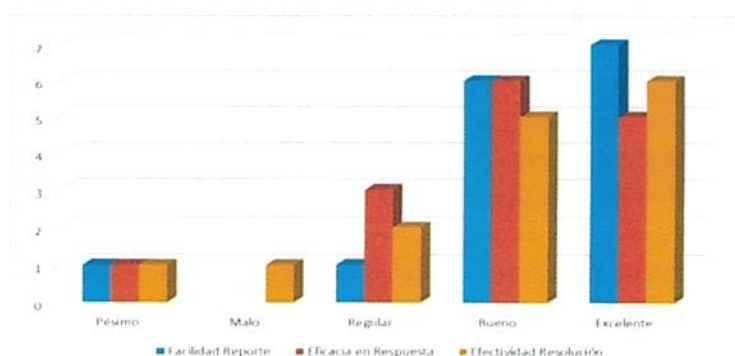
La totalidad de los entrevistados respondieron que se puede mejorar la funcionalidad del sistema de información y brindaron las siguientes apreciaciones:

- Aprovechar más la funcionalidad del sistema
- Comprimir ventanas para navegación; mejorar la apariencia del sistema
- Interface entre SICOP para SBS y Pedidos
- Más amigable, indagar periódicamente si requiere de alguna mejora
- Reconocimiento de activos, servicios u obras por separado; por demanda o lo que no
- Mayor rapidez en el despliegue de datos e información
- Cualquier cambio que se visualice en la funcionalidad del sistema, deben participarse los usuarios de todas las áreas con el fin de asegurar que no va a impactar en la funcionalidad de otros módulos
- Capacitación por parte del proveedor, no de otro usuario

3.5 Servicio de Soporte

Al nivel de servicio de soporte, en general se observa un nivel adecuado sobre la atención recibida. El siguiente gráfico resume la valoración:

Gráfico N° 2 Servicio de Soporte



Fuente: Propia – Encuesta a usuarios

Las observaciones sobre el servicio al nivel de soporte se resumen en:

- Se cuenta con una herramienta, que permite orden de atención y priorización
- Se cuenta con disponibilidad de apoyo cuando se necesita
- No se notifica cuando se realizan notificaciones
- Eventualmente lentitud para desarrollar y aplicar nuevas funcionalidades
- Las cadenas de comunicación a veces afectan los tiempos de respuesta
- Relativa prontitud en la resolución de fallos (normalmente el mismo día)

3.6 Resguardo de la información

El disponer de medios alternos para resguardar información además de los recursos principales, apoya a la institución contar con medios para responder ante eventos que puedan alterar en forma la disponibilidad e integridad de la información.

Al nivel institucional se tiene formalmente establecido el esquema de respaldo de la información.

3.7 Continuidad de las operaciones

La institución debe estar preparada para responder en forma oportuna ante eventos que puedan interrumpir su operativa normal, tanto al nivel de tecnologías de información como en la operativa de sus procesos.

La institución ha finalizado durante el mes de octubre los documentos que soportan la planificación de la contingencia, respuesta y recuperación al nivel de tecnologías de información en caso de un evento que interrumpa las operaciones normales de la Municipalidad.

Estos documentos están en proceso de revisión final para aprobación. Al nivel de esta auditoría, se validó con la jefatura de tecnologías de información de sus existencia y contenido general. Sin embargo, no se obtuvieron los documentos, ya que como se indicó aún están en proceso de aprobación durante el período de desarrollo de esta auditoría.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Municipalidad de Escazú soporta adecuadamente su operación financiero – contable, a través del uso de los recursos tecnológicos y el Sistema Integrado Municipal – DECSIS. Como resultado del análisis, se observa que el sistema cuenta con un nivel de madurez e integridad adecuado para mantener una confiabilidad relativa sobre la información resultante de su utilización y procesamiento. Adicionalmente, al nivel del Departamento de Tecnologías de Información, se tienen definidos formalmente los servicios para atención a usuarios y los niveles de escalamiento y respuesta, lo que permite atender en forma adecuada y oportuna las necesidades de los usuarios. Se cuenta con un adecuado monitoreo del nivel de servicio y cumplimiento brindado por la empresa DECSA Costa Rica, S. A – proveedor de la administración del sistema DECSIS, lo que permite mantener una funcionalidad razonable y satisfactoria en la operativa institucional.

Sin embargo, es necesario considerar las recomendaciones que a continuación, se presentan sobre áreas de mejora observadas en los procesos analizados, de forma tal que se pueda contar con una mejor alineación a las buenas prácticas sugeridas, cumplimiento regulatorio y el aseguramiento razonable de que la institución cuenta con recursos tecnológicos adecuados y que son administrados de forma congruente para cubrir las necesidades institucionales.

4.1 Administración de servicios asociados a los sistemas de información

Se entiende que el soporte al nivel de mantenimiento y mejoras de los sistemas de información se realizan mayormente a través de servicios externos, aunque su respuesta ha sido del todo satisfactoria según la opinión de los usuarios de los aplicativos, con el fin de fortalecer la funcionalidad de forma total en la organización:

1. Realizar un análisis detallado de los sistemas de información por parte de las áreas usuarias, validando contra las actividades de los procesos operativos que soportan. Establecer una lista de requerimientos clara y detallada de todas las necesidades de mejora y corrección de inconsistencias (funcionales, transaccionales y de reportería).

Esta práctica es recomendable que se realice al menos con una periodicidad bianual o cuando surjan cambios sustanciales en la operativa institucional, de forma que se permita asegurar que se identifican en forma oportuna y completa los requerimientos de cambio en los aplicativos para el adecuado soporte operativo de los procesos institucionales.

2. Como respuesta al análisis recomendado en el punto anterior, establecer un proyecto de mejora de los sistemas de información, en la que se asegure la participación activa de las áreas usuarias, con el fin de que se establezcan adecuadamente los requerimientos, diseño técnico y pruebas de los sistemas a mejorar y corregir, así como el compromiso formal del proveedor y desarrolladores (según aplique) para cumplir con los tiempos y estándares de calidad, estableciendo adicionalmente las métricas de satisfacción y aceptación de la programación entregada, con el fin de asegurar que se logra una solución acorde con las necesidades institucionales y sin recurrir en errores de funcionalidad. Este proceso debe ser aplicado siguiendo las directrices y procedimientos establecidos para la gestión de proyectos y cambios de software.
3. Coordinar con el proveedor un programa de capacitación/refrescamiento sobre la funcionalidad del Sistema, esto con el fin de asegurar la homologación de conocimientos según la última versión de este y así mantener una garantía razonable en la operativa del sistema de acuerdo con necesidades y responsabilidades establecidas por los usuarios.

Responsable: Dueños de Sistemas / Jefatura TI.

4.2 Continuidad de las operaciones

Respuesta de la Administración: Se cuenta con un paquete de horas disponibles para las diferentes áreas con el fin de ser utilizadas para capacitación. A la fecha no todas las áreas las han aprovechado.

Plan de acción:

1. Se coordinará con las diferentes áreas usuarias del DECSIS para que analicen las necesidades de capacitación y aprovechen las horas disponibles.

Fecha de Ejecución: Enero-Febrero 2026.

2. Se coordinará con las diferentes áreas usuarias del DECIS, con el fin de identificar la corrección de posibles errores de operación y eventuales mejoras que puedan realizarse al sistema para su mayor aprovechamiento y definir un plan de trabajo integrado.

Fecha de Ejecución: Primer semestre 2026.

Debido a la dependencia que tienen la institución ante el uso de recursos y servicios tecnológicos para mantener la operativa de los procesos institucionales y con el fin de contar con una garantía razonable de la adecuada aplicación de las acciones recientemente definidas al nivel de contingencia y recuperación ante un evento de interrupción de la operativa institucional, se recomienda que se realicen las siguientes acciones:

1. Establecer y aplicar un plan de capacitación formal a las partes interesadas institucionales, sobre las prácticas que deben ser aplicadas según los planes establecidos.
2. Con base en el DRP levantado, disponer de los planes de pruebas y recuperación, debidamente actualizados y probados.

Responsable: Gerencia General / Jefatura Departamento de TI.

Comentarios de la Administración: Se han programado para los primeros meses del 2026 actividades de prueba y simulacro del plan.

Plan de acción: Se levantarán los planes formales en coordinación con las áreas usuarias de la institución.

Fecha de ejecución: Durante el primer cuatrimestre 2026.

THE POWER OF BEING UNDERSTOOD
ASSURANCE | TAX | CONSULTING



RSM Costa Rica Audit Tax and Consulting Services, S.A.

Parque Empresarial Forum
1, Building B, 2nd Floor
Werftstraße 9
Santa Ana
Costa Rica
T + 506 4115-1500
rsm.cr

RSM Costa Rica Audit Tax and Consulting Services, S.A. is a member of the RSM network and trades as RSM. RSM is the trading name used by the members of the RSM network. Each member of the RSM network is an independent accounting and consulting firm, which practices in its own right. The RSM network is not itself a separate legal entity in any jurisdiction. The network is administered by RSM International Limited, a company registered in England and Wales (company number 4040598) whose registered office is at 50 Cannon Street, London EC4N 6JJ. The brand and trademark RSM and other intellectual property rights used by members of the network are owned by RSM International Association, an association governed by article 60 et seq of the Civil Code of Switzerland whose seat is in Zug.

© RSM International Association, 2026