



**MINISTERIO DE
TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

**DIRECCIÓN GENERAL
DE AUDITORÍA**

Dirección General de Auditoría

Departamento Auditoría MTSS

IESP-MTSS-DGA-AMTSS-5-2024

Auditoría de Carácter Especial de la Infraestructura digital del MTSS

Julio 2024



CONTENIDO

1.1 Origen del Estudio.....	4
1.2 Recordatorio.....	4
1.3 Objetivo General	5
1.3.1 Objetivos específicos.....	5
1.4 Alcance	5
1.5 Normas Técnicas	5
1.6 Metodología Aplicada.....	6
1.7 Limitaciones	7
1.8 Antecedentes	7
1.9 Comunicación de Resultados.....	8
2. ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	9
2.1 Proceso de Transformación Digital en el MTSS	9
3. CONCLUSIONES	14
4. RECOMENDACIONES.....	15
4.1 Al Despacho del Ministro:	15
ANEXOS.....	16



RESUMEN EJECUTIVO

La Auditoría de Carácter Especial tuvo como objetivo determinar si la infraestructura digital del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (en adelante MTSS) responde razonablemente al marco regulatorio y prácticas aplicables para el proceso de transformación digital.

Se realizó la evaluación de las actividades ejecutadas por el MTSS, en procura del establecimiento de acciones que promuevan una mejora en la experiencia de las personas usuarias de los servicios públicos y consecuentemente, en el valor que reciben a través del proceso de transformación digital.

Luego de concluida la presente auditoría, esta Dirección General de Auditoría (en adelante DGA), detectó oportunidades de mejora relacionadas con la infraestructura digital del MTSS en aras de sumarse a la transformación digital que optimice los procesos institucionales:

1. Proceso de transformación digital en el MTSS.

Por tanto, emite las recomendaciones correspondientes a la Administración para atender los aspectos de mejora incluidos en el presente informe, contribuyendo así con el mejoramiento de la infraestructura digital y el proceso de transformación digital en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (en adelante MTSS).



INTRODUCCIÓN

1.1 Origen del Estudio

El Departamento de Auditoría del MTSS en atención al oficio DFOE-IAF-0273 con fecha del 3 de octubre del 2023 y emitido por la Contraloría General de la República, llevó a cabo la ejecución del Estudio “Auditoría de Carácter Especial de la infraestructura digital del MTSS”, mediante el cual, se procede a realizar una evaluación de la infraestructura digital de la Institución, a fin de determinar si ésta responde razonablemente al marco regulatorio y prácticas aplicables para la transformación digital.

1.2 Recordatorio

La Contraloría General de la República (en adelante CGR) recomienda se citen textualmente el contenido de los Artículos N°37, N°38 y primer párrafo del N°39 de la Ley General de Control Interno:

“Artículo 37: Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.

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”.

1.3 Objetivo General

Determinar si la dimensión de infraestructura digital responde razonablemente al marco regulatorio y prácticas aplicables para la transformación digital, en procura del establecimiento de acciones que promuevan una mejora en la experiencia de las personas usuarias de los servicios públicos y consecuentemente en el valor que reciben.

1.3.1 Objetivos Específicos

1.3.1.1 Determinar el cumplimiento de acciones relacionadas con la identificación de desafíos o retos para la transformación digital.

1.3.1.2 Determinar el cumplimiento de acciones relacionadas con la publicación y confidencialidad de los datos.

1.3.1.3 Determinar el cumplimiento de acciones relacionadas con la gestión de nuevas ideas y mejora continua.

1.3.1.4 Determinar el cumplimiento de acciones relacionadas con la adquisición o desarrollo de la tecnología.

1.4 Alcance

Del 1 de enero de 2023 al 31 de marzo de 2024, ampliándose cuando se considere necesario.

1.5 Normas Técnicas

Las actividades ejecutadas, se realizaron de conformidad con la normativa aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

Para el desarrollo del estudio, se evaluó la siguiente normativa:

- Decreto Ejecutivo N° 37735-PLAN "Reglamento General del Sistema Nacional de Planificación".
- Diseño de la experiencia del ciudadano para la Transformación Digital. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Ley N° 9943 "Ley de Creación de la Agencia Nacional de Gobierno Digital".
- Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2023-2027.
- Ley N° 8292 "Ley General de Control Interno".



- Directriz N° 46-H-MICITT "Las instituciones del sector público privilegiarán la adquisición de soluciones de cómputo en la nube sobre otro tipo de infraestructura."
- Transformación digital y empleo público: el futuro del trabajo del gobierno". Banco Interamericano de Desarrollo.
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) del 6 de febrero de 2009
- Guía de transformación digital del gobierno. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Decreto Ejecutivo N° 37052-MICITT "Crea Centro de Respuesta de Incidentes de Seguridad Informática CSIRT-CR"
- Ley N° 7169 "Ley de Promoción Desarrollo Científico y Tecnológico y Creación del MICITT"
- Directriz N° 019-MP-MICITT "Desarrollo del Gobierno Digital del Bicentenario"
- Ley N° 8968 "Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus datos personales"
- Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información
- Decreto Ejecutivo N° 40199-MP "Establece la apertura de los datos públicos"
- Opinión Jurídica OJ-083-2004. Procuraduría General de la República.
- Ley N° 9738 "Ley para regular el teletrabajo"
- Decreto Ejecutivo N° 42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT "Reglamento para regular el teletrabajo"
- Código Nacional de Tecnologías Digitales.

1.6 Metodología Aplicada

La CGR, proporcionó a las Unidades de Auditoría Interna participantes la "Guía de Auditoría sobre infraestructura digital", herramienta mediante la cual se delimitan los criterios a evaluar, las actividades de auditoría, así como la fuente de normativa, dando como resultado un total de 34 ítems divididos en cuatro objetivos que serían calificados de acuerdo al nivel de cumplimiento como "Sí cumple", "Parcialmente cumple" o "No cumple".

Se procedió a realizar entrevistas virtuales y presenciales a funcionarios del Despacho del Ministro de Trabajo, Dirección de Planificación Institucional, Dirección General Administrativa Financiera (en adelante DGAF), Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación (en adelante DTIC) y de la Unidad Asesora de Prensa, a fin de conocer las acciones realizadas en el Ministerio relacionadas con el proceso de transformación digital y proceder a asignar a cada una de las áreas involucradas, los ítems correspondientes a través del sistema Argos mediante la aplicación de cuestionarios de control interno.



Con el fin de ponderar los resultados y realizar una evaluación tanto cualitativa como cuantitativa, se elaboró la siguiente escala de calificación, asignando un puntaje para cada uno de los niveles de cumplimiento establecidos:

Cuadro N°1
Valor asignado para cada uno de los niveles de cumplimiento

Nivel de cumplimiento	Valor del puntaje
No cumple	0
Parcialmente cumple	2,5
Sí cumple	5

Fuente: elaboración propia.

Finalmente, se procedió a sumar los puntos obtenidos en los cuatro objetivos establecidos y de acuerdo a la cantidad de ítems evaluados en cada uno de ellos, se procedió a determinar el porcentaje de cumplimiento con base en el puntaje esperado y se le asignó un nivel de transformación digital de acuerdo a la siguiente escala:

Cuadro N°2
Nivel de transformación digital

Nivel de transformación digital	Puntaje obtenido
Inicial	0 - 25 puntos
Básico	26 - 50 puntos
Intermedio	51 - 75 puntos
Avanzado	76 - 90 puntos
Optimizado	91 - 100 puntos

Fuente: elaboración propia.

1.7 Limitaciones

No se presentaron limitaciones para la realización del presente estudio.

1.8 Antecedentes

El proceso de transformación digital concierne al cambio en la gestión que integra la estrategia institucional, la cultura, las habilidades y las tecnologías de información, con la finalidad de mejorar significativamente la experiencia de las personas usuarias de los servicios públicos, la transparencia en las instituciones estatales y la generación de valor público.

Debido a la importancia que tiene la transformación digital para el fortalecimiento de las instituciones del sector público, la CGR aplicó en el año 2022 el “Índice de Transformación Digital (ITD)”, el cual constituyó el instrumento que permitió determinar el nivel de transformación digital en un total de 267 instituciones estatales, con el fin de que dichas



instituciones establezcan acciones para mejorar la experiencia ciudadana, la excelencia, agilidad, continuidad y sostenibilidad de los servicios públicos, así como promover la inclusión social.

Al respecto, se determinó que el MTSS contaba con un nivel general de ITD “Inicial”, mientras que para cada uno de los 3 componentes evaluados en el 2022 se les otorgó el siguiente nivel transformación digital:

- Infraestructura digital: Inicial
- Modelo de negocio digital: Básico
- Cultura y Habilidades digitales: Inicial

En razón de lo anterior, se origina el presente estudio con el fin de validar las actividades ejecutadas por el MTSS, en procura del establecimiento de acciones que promuevan una mejora en la experiencia de las personas usuarias de los servicios públicos y consecuentemente, en el valor que reciben a través del proceso de transformación digital.

1.9 Comunicación de Resultados

El presente informe se expuso a la Administración el día 15 de julio del 2024 a las 9:00 a.m., mediante presentación celebrada de forma virtual por medio de la plataforma Google Meet, en presencia de los funcionarios Andrea Umaña Salazar, Lilliam Hernández Hidalgo, Gabriela Porras Lobo y Yariela Díaz Jiménez, de parte de la Dirección General de Auditoría; Adrián Olivares Agüero y Amanda Calvo Santana por parte del Despacho del Ministro y por parte de la Administración se contó con la presencia de Bernal Bolaños Castillo, Vanessa Soto Arias y Roberto Chaves Chaves.



2. ANÁLISIS Y RESULTADOS

2.1 Proceso de Transformación Digital en el MTSS

La DGA, determinó la Administración no cuenta con una infraestructura digital robusta, que responda razonablemente al marco regulatorio y prácticas aplicables para el proceso de transformación digital, que promueva una mejora en la experiencia de las personas usuarias de los servicios públicos.

La “Guía de Auditoría sobre infraestructura digital” contempla 34 ítems a evaluar agrupados en cuatro objetivos. A continuación, se detalla el nivel de cumplimiento para cada uno de los objetivos evaluados en el presente estudio:

I. Objetivo 1: Insumos como apoyo a la planificación

El MTSS cuenta con un nivel de transformación digital “Inicial”, por cuanto no dispone de “insumos como apoyo a la planificación” para la transformación digital de la institución, que le permita responder a las necesidades de las personas usuarias de los servicios, impactando en el valor público que reciben.

Al respecto, el cuadro N°3 detalla el nivel de cumplimiento y el nivel de transformación digital en relación con los “Insumos como apoyo a la planificación” de acuerdo a los aspectos evaluados para dicho objetivo:

Cuadro N°3
Nivel de transformación digital “Insumos como apoyo a la planificación”

Nivel de cumplimiento	Cantidad de ítems evaluados	Valor del puntaje	Puntaje esperado	Puntaje obtenido	Porcentaje de cumplimiento	Nivel de transformación digital
No cumple	6	0	45	0	17%	Inicial
Parcialmente cumple	3	2,5		7,5		
Sí cumple	0	5		0		
Total	9			7,5		

Fuente: elaboración propia.



II. Objetivo 2: Gestión de datos e información

El MTSS cuenta con un nivel de transformación digital “Intermedio” en relación con la “Gestión de datos e información”, por cuanto si ha ejecutado gestiones respecto a la disponibilidad, integridad, confidencialidad de los datos e información institucional y para promover la generación, el almacenamiento y la publicación de datos públicos en forma automatizada y procesable, pero no ligadas con el objetivo de contribuir a la transformación digital que permita fortalecer la transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas y participación ciudadana.

Al respecto, el cuadro N°4 detalla el nivel de cumplimiento y el nivel de transformación digital en relación con la “Gestión de datos e información” de acuerdo a los aspectos evaluados para dicho objetivo:

Cuadro N°4
Nivel de transformación digital “Gestión de datos e información”

Nivel de cumplimiento	Cantidad de ítems evaluados	Valor del puntaje	Puntaje esperado	Puntaje obtenido	Porcentaje de cumplimiento	Nivel de transformación digital
No cumple	1	0	20	0	63%	Intermedio
Parcialmente cumple	1	2,5		2,5		
Sí cumple	2	5		10		
Total	4			12,5		

Fuente: elaboración propia.

III. Objetivo 3: Gestión de nuevas ideas y mejora continua

El MTSS cuenta con un nivel de transformación digital “Inicial” en relación con la “Gestión de nuevas ideas y mejora continua”, por cuanto no se han ejecutado las acciones necesarias orientadas a la gestión de nuevas ideas y mejora continua que promuevan la capacidad institucional para comprender y responder a las condiciones cambiantes de su contexto en relación con la transformación digital y buscar nuevas soluciones a estas y fomentar la generación e implementación de cambios en los productos, procesos o servicios, orientados a la mejora continua en la transformación digital institucional.

Al respecto, el cuadro N°5 detalla el nivel de cumplimiento y el nivel de transformación digital en relación con la “Gestión de nuevas ideas y mejora continua” de acuerdo a los aspectos evaluados para dicho objetivo:



Cuadro N°5

Nivel de transformación digital “Gestión de nuevas ideas y mejora continua”

Nivel de cumplimiento	Cantidad de ítems evaluados	Valor del puntaje	Puntaje esperado	Puntaje obtenido	Porcentaje de cumplimiento	Nivel de transformación digital
No cumple	6	0	30	0	0%	Inicial
Parcialmente cumple	0	2,5		0		
Sí cumple	0	5		0		
Total	6			0		

Fuente: elaboración propia.

IV. Objetivo 4: Gestión de la infraestructura tecnológica

La DGA determinó que, el MTSS cuenta con un nivel de transformación digital “Básico”, a razón de que la gestión de la infraestructura tecnológica no se encuentra acorde con la planificación estratégica institucional, bajo un marco de seguridad de la información y gestión de la infraestructura tecnológica en la institución como herramienta que contribuya a la obtención de mayores niveles de eficiencia en el uso de los recursos y mejora de la experiencia ciudadana en el uso de los servicios públicos.

Al respecto, el cuadro N°6 detalla el nivel de cumplimiento y el nivel de transformación digital en relación con la “Gestión de la infraestructura tecnológica” de acuerdo a los aspectos evaluados para dicho objetivo:

Cuadro N°6

Nivel de transformación digital “Gestión de la infraestructura tecnológica”

Nivel de cumplimiento	Cantidad de ítems evaluados	Valor del puntaje	Puntaje esperado	Puntaje obtenido	Porcentaje de cumplimiento	Nivel de transformación digital
No cumple	7	0	75	0	47%	Básico
Parcialmente cumple	2	2,5		5		
Sí cumple	6	5		30		
Total	15			35		

Fuente: elaboración propia.



Al respecto, los Artículos 3 y 5 de la Directriz N° 019-MP-MICITT “Desarrollo del Gobierno Digital del Bicentenario”, establecen lo siguiente:

“Artículo 3

Se ordena a los jefes de la Administración Central y se instruye a los jefes de la Administración Descentralizada, a implementar las siguientes medidas de Gobierno Digital:

...

b) Definir una Agenda Institucional de Gobierno Digital, que constituya la estrategia en la cual se definan los proyectos, metas, indicadores y responsables de las iniciativas institucionales que se desarrollen para atender todas las disposiciones de esta directriz. La Agenda Institucional de Gobierno Digital deberá alinear los esfuerzos institucionales con la estrategia de Gobierno Digital del Bicentenario. El formato, contenidos, fecha de remisión y plazos relativos a la Agenda Institucional de Gobierno Digital serán definidos por el MICITT, y comunicados a través de los enlaces institucionales.”

“Artículo 5

*Las instituciones de la Administración Central y Descentralizada deberán implementar las directrices técnicas y la normativa sobre Gobierno Digital, que al efecto sea emitida por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, en su condición de rector. La normativa que emita el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones **deberá potenciar las mejores prácticas internacionales en materia de interoperabilidad, neutralidad tecnológica, firma digital, autenticación y gestión de atributos ciudadanos, ciberseguridad, escalabilidad, experiencia del usuario y continuidad del negocio.**” (El resaltado y subrayado no forman parte del original).*

Esta condición se presenta por cuanto, a pesar de que, en el año 2022 la CGR comunicó a la Administración Superior del MTSS los resultados del “Índice de Transformación Digital en el sector público”, mediante respuesta brindada a través del sistema Argos, se evidencia que la Administración no gestionó actividades posteriores a la emisión del informe para atender las oportunidades de mejora citadas en relación con el nivel de transformación digital determinado en el MTSS.

El no contar con una infraestructura digital robusta que responda razonablemente al marco regulatorio y prácticas aplicables para el proceso de transformación digital, incide de forma adversa en la promoción de acciones que mejoren la experiencia de las personas usuarias de los servicios públicos, la excelencia, agilidad, continuidad y sostenibilidad de los



servicios públicos, así como promover la inclusión social, la transparencia en las instituciones estatales y la generación de valor público.



3. CONCLUSIONES

Esta Auditoría evaluó las actividades ejecutadas por el MTSS, en procura del establecimiento de acciones que promuevan una mejora en la experiencia de las personas usuarias de los servicios públicos y consecuentemente, en el valor que reciben a través del proceso de transformación digital, determinándose lo siguiente:

- La Administración no cuenta con una infraestructura digital robusta que responda razonablemente al marco regulatorio y prácticas aplicables para el proceso de transformación digital y promueva una mejora en la experiencia de las personas usuarias de los servicios públicos. **(Comentario 2.1)**



4. RECOMENDACIONES

4.1 Al Despacho del Ministro:

- 4.1.1 Girar instrucciones formales a quien corresponda y dar seguimiento oportuno, en un plazo de 10 días calendario una vez en firme el presente informe, para que:
- Se cumplan las recomendaciones contenidas en este Informe
 - Se cree un Plan de Acción en el Sistema ARGOS, con las actividades requeridas para el cumplimiento de la recomendación emitida, que detalle los plazos establecidos y el funcionario responsable de su ejecución.
 - Se cargue toda aquella información que resulte en el acatamiento de las recomendaciones incluidas en este Informe en el Sistema ARGOS en el módulo de Control de Cumplimiento, para su seguimiento correspondiente. **(Ver comentario del 2.1)**
- 4.1.2 Establecer un Plan de Acción que incluya las acciones necesarias, responsables de ejecución, fechas de cumplimiento, así como actividades de seguimiento, que permitan lograr un nivel óptimo en materia de Transformación Digital en el MTSS, que incluya la remisión de reportes de avances a la DGA. Lo anterior en un plazo de 1 mes calendario, una vez en firme el presente informe. **(Ver comentario 2.1)**

Oficializado por medio del oficio OFI-MTSS-DGA-18-2024.



ANEXOS

Anexo N°1

Nivel de cumplimiento por aspecto evaluado en el MTSS

N°	Aspecto a evaluar	Peso (evaluación cuantitativa)	Puntaje total	Nivel cumplimiento de
1. Insumos como apoyo a la planificación: Disponer de insumos como apoyo a la planificación de la transformación digital de la institución con el fin de guiar la ejecución de dicho proceso.				
Propósito: Direccional a la institución con el fin de contribuir a alcanzar una transformación digital, que le permita responder a las necesidades de las personas usuarias de los servicios impactando en el valor público que reciben.				
1	¿La institución realiza análisis periódicos sobre los desafíos o retos en materia de transformación digital?	0	7,5	No cumple
2	¿La institución utiliza la información sobre los desafíos o retos de transformación digital para la formulación de la planificación estratégica?	0		No cumple
3	¿La institución cuenta con medidas para superar los desafíos o retos identificados en materia de transformación digital?	0		No cumple
4	¿La institución cuenta con una agenda u hoja de ruta digital debidamente oficializada, o bien, inclusión de proyectos, objetivos o metas relacionados con la transformación digital dentro del plan estratégico u otro documento?	2,5		Parcialmente cumple
5	¿Los indicadores de desempeño del nivel jerárquico de la institución están alineados con los resultados obtenidos en la agenda u hoja de ruta o su equivalente?	0		No cumple
6	¿La institución cuenta con asignación de recursos en el presupuesto vigente para la agenda u hoja de ruta digital o su equivalente?	0		No cumple
7	¿La institución cuenta con el aseguramiento de la sostenibilidad financiera en el tiempo de la agenda u hoja de ruta digital o su equivalente?	0		No cumple
8	¿La institución realiza la alineación de la agenda u hoja de ruta digital, o su equivalente, con la visión u objetivos estratégicos institucionales?	2,5		Parcialmente cumple
9	¿La institución realiza la previsión de revisión y actualización periódica de la agenda u hoja de ruta digital o su equivalente?	2,5		Parcialmente cumple
2. Gestión de datos e información: Gestionar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos e información institucional con el fin de contribuir a la transformación digital				
Propósito: Promover la generación, el almacenamiento y la publicación de datos públicos en forma automatizada y procesable, que permitan fortalecer la transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas y participación ciudadana				
10	¿La institución realiza la identificación y clasificación de datos e información útiles para la ciudadanía y/o los usuarios internos?	2,5	12,5	Parcialmente cumple
11	¿La institución cuenta con procedimiento que consideren la publicación de datos con formato procesable a través de medios digitales?	5		Sí cumple
12	¿La institución cuenta con mecanismos para garantizar razonablemente la integridad de los datos e información?	5		Sí cumple
13	¿La institución realiza análisis de confidencialidad sobre los datos que deben publicarse, para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal?	0		No cumple
3. Gestión de nuevas ideas y mejora continua: Realizar acciones orientadas a la gestión de nuevas ideas y mejora continua que promuevan la capacidad institucional para comprender y responder a las condiciones cambiantes de su contexto en relación con la transformación digital y buscar nuevas soluciones a estas.				
Propósito: Fomentar la generación e implementación de cambios en los productos, procesos o servicios, orientados a la mejora continua en la transformación digital institucional.				
14	¿La institución cuenta con mecanismos formales para proponer mejoras a los servicios públicos de cara a la transformación digital, que involucren a diferentes niveles de puestos en la institución?	0	0	No cumple
15	¿La institución cuenta con procesos formalmente definidos para la gestión de la innovación que involucren a diferentes departamentos o áreas de la institución?	0		No cumple
16	¿La institución cuenta con espacios institucionales para propiciar el análisis de oportunidades de innovación y mejora continua que contribuyan a la transformación digital de la institución?	0		No cumple
17	¿La institución cuenta con mecanismos o iniciativas para la transferencia de conocimiento generado a partir de las prácticas de innovación institucional, que permitan potenciar la transformación digital?	0		No cumple
18	¿La institución identifica los puntos de interacción con la ciudadanía que requieren ser transformados con base en las necesidades de la ciudadanía para generar valor público de cara a la transformación digital?	0		No cumple
19	¿La institución transforma los procesos institucionales clave mediante la digitalización?	0		No cumple
4. Gestión de la infraestructura tecnológica: Procurar que la gestión de la infraestructura tecnológica se encuentre acorde con el entorno en el que está inmersa y con la planificación estratégica institucional, bajo un marco de seguridad de la información				
Propósito: Gestionar la infraestructura tecnológica en la institución como herramienta para contribuir a la obtención de mayores niveles de eficiencia en el uso de los recursos y mejorar la experiencia ciudadana en el uso de los servicios públicos.				
20	¿La institución vincula el proceso de adquisición o desarrollo de tecnologías y la planificación estratégica relacionada con la transformación digital?	0	35	No cumple
21	¿La institución cuenta con una definición de los beneficios que se esperan generar en la experiencia de las personas usuarias mediante la adquisición de tecnologías?	0		No cumple
22	¿La institución realiza el proceso de adquisición o desarrollo de tecnologías de forma que cuente con neutralidad tecnológica, de manera que permita su adaptabilidad?	0		No cumple
23	¿La institución cuenta con un modelo de TI que defina los acuerdos de nivel de servicio con los usuarios internos y externos?	5		Sí cumple
24	¿La institución realiza controles y seguimiento periódico hacia los acuerdos de nivel de servicio?	0		No cumple
25	¿La institución cuenta con almacenamiento de información digital con acceso remoto?	2,5		Parcialmente cumple
26	¿La institución utiliza formatos estándares para la recolección y almacenamiento de información en bases de datos, con el fin de facilitar su búsqueda, análisis y uso?	0		No cumple
27	¿La institución cuenta con ambientes virtuales de trabajo colaborativo, con las condiciones o herramientas tecnológicas requeridas dentro de un ambiente virtual de trabajo colaborativo, por ejemplo plataformas de comunicación (Zoom, Teams, Google Meet, etc) conexión a sistemas, acceso a redes, desvíos de llamadas, entre otros?	5		Sí cumple
28	¿La institución realiza evaluaciones sobre la satisfacción de las personas funcionarias en relación con los ambientes virtuales de trabajo colaborativo?	0		No cumple
29	¿La institución realiza ajustes a los procesos virtuales de trabajo colaborativo, en caso de ser requerido, según los resultados de las evaluaciones?	0		No cumple
30	¿La institución cuenta con políticas y manuales de procedimientos de seguridad de la información, con base en la identificación de los requerimientos de la institución en dicha materia?	5		Sí cumple
31	¿La institución cuenta con procesos de concientización al personal sobre las políticas y procedimientos de seguridad de la información?	5		Sí cumple
32	¿La institución dispone de protocolos definidos para atender ciberataques?	5		Sí cumple
33	¿La institución cuenta con mecanismos de control para la ciberseguridad (como por ejemplo: filtros Anti-Spam institucional, Firewall, IDS (Sistemas de Detección de Intrusos), IPS (Sistemas de Prevención de Intrusos), Web Filtering, Cifrado de datos, políticas de creación de contraseñas, gestión de usuarios, roles y permisos, verificación periódica de vulnerabilidades, entre otros)?	5		Sí cumple
34	¿La institución prevé o ejecuta acciones realizadas a partir del análisis de los resultados del Índice de Seguridad de la Información elaborado por la CGR en el año 2022?	2,5		Parcialmente cumple