



**MINISTERIO DE
TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

**DIRECCIÓN GENERAL
DE AUDITORÍA**

Dirección General de Auditoría

Departamento Auditoría Transferencias y Órganos Adscritos - TOA

IESP-MTSS-DGA-ATOA-1-2024

Auditoría de Carácter Especial de la administración del Sistema SIP de la DNP

Febrero 2024



CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	3
1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Origen del Estudio	4
1.2. Recordatorio	4
1.3. Objetivo General	5
1.4. Alcance	5
1.5. Normas Técnicas	5
1.6. Metodología Aplicada	5
1.7. Antecedentes	6
1.8. Limitaciones	7
1.9. Comunicación de Resultados	7
2. ANÁLISIS Y RESULTADOS	8
2.1. Indefinición del alcance de las funciones del Comité Técnico de la DNP	8
2.2. Ausencia de controles de los tiempos de respuesta del cartel	10
2.3. Procedimiento desactualizado.	11
3. CONCLUSIONES	13
4. RECOMENDACIONES	14
4.1. Al Despacho del Ministro:	14
4.2. A la Dirección Nacional de Pensiones (DNP):	14



RESUMEN EJECUTIVO

Esta Dirección General de Auditoría, evaluó los controles relacionados a la solicitud y recepción de los servicios de soporte y mantenimiento evolutivo del Sistema de pensiones (SIP), así como el análisis de las acciones emprendidas para la transferencia del conocimiento de dicho sistema al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC).

Los sistemas en la Dirección Nacional de Pensiones desempeñan un papel crucial en la gestión y administración de solicitudes de pensión y jubilación, de revisiones, revalorizaciones y reajustes, así como cualquier otra gestión posterior en relación a los regímenes de Pensiones con cargo al Presupuesto Nacional de la República; por lo tanto, el avance y finalización de cada uno de los 10 procesos que compone el Sistema de la Dirección Nacional de Pensiones, es prioritario.

La Contraloría General de la República se pronunció con relación a la transferencia del conocimiento del sistema SIP, por lo tanto, se decide abarcar este aspecto, para conocer el avance de esta recomendación emitida por el ente fiscalizador.

En el desarrollo del estudio identificamos diversos puntos de mejora, como la definición de las funciones de cada miembro del Comité Técnico, actualización de procedimientos y el apego a las condiciones estipuladas en el cartel de la contratación, en cuanto a medición de plazos para la atención de incidentes.

En el transcurso de la revisión conocimos el estado y los cronogramas actuales para la transferencia del conocimiento del SIP, el cuál para el caso de DTIC, aún no se ha iniciado y se espera para el presente año culminarlo.

Basándonos en nuestras revisiones, la normativa vigente y aplicable, formulamos recomendaciones con el objetivo de contribuir al logro de los objetivos institucionales y mejorar los procesos y procedimientos de la Dirección Nacional de Pensiones.



1. INTRODUCCIÓN

1.1. Origen del Estudio

El plan anual de trabajo de la Departamento Auditoría Transferencias y Órganos Adscritos - TOA para el periodo 2023, contempla la ejecución del estudio especial Auditoría de Carácter Especial de la administración del Sistema SIP de la DNP, tomando como criterio la valoración de riesgo y la viabilidad del estudio determinada en la Actividad Planificación.

1.2. Recordatorio

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

Analizar los procesos realizados por la Dirección Nacional de Pensiones para garantizar la ejecución del contrato del Servicio de Soporte y Mantenimiento del sistema SIP.

1.3.1 Objetivos específicos

- Evaluar el servicio de soporte, en la atención de incidentes identificados en el SIP en la DNP.
- Evaluar el servicio de mantenimiento evolutivo en la atención de solicitudes de cambio para mejoras en el SIP de la DNP.
- Verificar el plan de trabajo de la Transferencia de conocimiento técnico y funcional al MTSS.

1.4. Alcance

El estudio tiene un alcance del 01 setiembre del 2022 al 30 de setiembre del 2023, pudiéndose ampliar de ser 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 evaluaron las siguientes normativas:

- Ley N° 8292, Ley General de Control Interno.
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO- DFOE) del 6 de febrero de 2009
- Ley N° 8131, Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
- Ley N° 7428, Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.
- Reglamento N° 32988, Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
- Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, emitidas por MICITT, 2021.
- Políticas de Seguridad Informática del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
- Metodología de Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicación del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- DNP-13.6-P-08, Procedimiento administración de sistemas de información.
- Contrato bajo procedimiento 2021LN-000001-0007000001 de SICOP.

1.6. Metodología Aplicada

La metodología utilizada en esta auditoría, se basa en una serie de procedimientos y técnicas diseñadas para evaluar los documentos de recepción de servicios de soporte y mantenimiento evolutivo de manera



efectiva y de acuerdo con las regulaciones y normativas vigentes; así mismo el avance en la transferencia del conocimiento del Sistema SIP. Los principales métodos y enfoques utilizados son los siguientes:

- Entrevistas a Personal Clave: Se llevaron a cabo entrevistas con el personal clave de la DNP, DTIC y representantes del proveedor Grupo Asesor. Estas entrevistas proporcionaron información valiosa sobre los procedimientos y controles existentes o inexistentes relacionados con la gestión del Sistema SIP, la recepción de los servicios y la transferencia del conocimiento.
- Solicitud de informes mensuales con sus respectivos anexos: Se solicitó a la DNP los informes mensuales de setiembre 2022 a setiembre 2023. Esta información fue esencial para seleccionar líneas específicas de servicios de soporte y mantenimiento evolutivo que se sometieron a una revisión más detallada.
- Actas del Comité Técnico de setiembre 2022 a setiembre 2023, para tener conocimiento de las decisiones relacionadas al tema de estudio.
- Propuestas de pago de Facturación recibida del proveedor Grupo Asesor: Se documentó y verificó que la facturación y las actas de recepción definitiva de bienes o servicios de setiembre 2022 a setiembre 2023 coincidan con las bitácoras de servicio, así mismo se verificó si el detalle del servicio recibido es competente y suficiente.
- Listas de asistencia de capacitaciones: se analizaron las listas de asistencia para medir las acciones de la DNP en cuanto a la transferencia del conocimiento internamente.
- Informe de la CGR DFOE-EC-IF-00018-2019, para dar seguimiento a las recomendaciones de transferencia del conocimiento del SIP.
- Oficios MTSS-DNP-OF-535-2023, DGAF-OF-458-2023, DNP-OF-766-2023, MTSS-DMT-OF-1605-2023 y MTSS-DMT-OF-1611-2023: se documentan y obtiene conocimiento de la solicitud de prórroga para cumplir con la recomendación de la CGR y la transferencia del conocimiento.

Esta metodología permite una evaluación exhaustiva de la gestión y el cumplimiento de los controles, regulaciones y recomendaciones en relación a los servicios de soporte y mantenimiento evolutivo. Los procedimientos y técnicas empleados buscan garantizar la transparencia y la adecuada administración y asignación de recursos de la DNP.

1.7. Antecedentes

La DNP desde el año 2011 gestionó los trámites para adquirir un sistema informático destinado al manejo de las pensiones; inicialmente, se estableció un contrato con Gobierno Digital y el ICE, y posteriormente se adjudicó al Grupo Asesor en Informática la responsabilidad del soporte y mantenimiento del SIP. Este tercero asume tareas que abarcan desde la atención de incidentes de mayor especialización técnica hasta la gestión de bases de datos, seguridad, configuración, así como la implementación de cambios y mejoras para mantener el sistema actualizado y en vigencia.

La Contraloría General de la República en el año 2019, emitió el informe DFOE-EC-IF-00018-2019, lo que motivó a esta DGA a realizar una verificación detallada de aspectos cruciales relacionados con el SIP. Esto incluyó la revisión del cumplimiento de las disposiciones estipuladas en el cartel y el contrato



con el proveedor Grupo Asesor. Además, se evaluó el grado de cumplimiento de la recomendación de Transferencia del Conocimiento emitida por la Contraloría, con el objetivo de que la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (DTIC) asuma plenamente la administración, soporte y mantenimiento del sistema SIP. Estos antecedentes contextualizan la necesidad de la auditoría y resaltan la importancia de garantizar la eficiente gestión y operatividad del sistema.

1.8. Limitaciones

Según el oficio MTSS-DNP-OF-535-2023 / DGAF- OF-458-2023, se solicitó prórroga a la Contraloría de la República con relación al cumplimiento de la disposición 4.11 del informe DFOE-EC-IF-00018-2019, enfocada a definir, oficializar e implementar una hoja de ruta para la transferencia de conocimiento del funcionamiento del sistema SIP al DTIC, para lo cual, en el oficio DFOE-SEM-1326 el ente fiscalizador otorga como nueva fecha para iniciar con la transferencia hasta el 01 de julio de 2024, por esta razón al presentar este informe de auditoría aún no se había iniciado dicho proceso, por lo tanto, no pudo ser revisado.

1.9. Comunicación de Resultados

El presente informe se expuso a la administración el día 28 de febrero del 2024 a las 15:00 horas, de manera verbal, en presentación celebrada de forma virtual por medio de video conferencia, en presencia de la Auditoría Javier González Castro, Andrea Umaña Salazar, Lilliam Hernández, Lucrecia Rojas Marín, Ana Laura Tenorio Montero y Gabriela Porras Lobo, por parte del Despacho del Ministro, Bernal Bolaños Castillo y Ralph Corella Abarca, por la Dirección Nacional de pensiones Glenda Sánchez Brenes, Ingrid Barrantes Venegas, Héctor Acosta Jirón y Kattia Solano Solís.



2. ANÁLISIS Y RESULTADOS

2.1. Indefinición del alcance de las funciones del Comité Técnico de la DNP

Esta DGA, identificó que no existe una segregación de las funciones y del alcance de las mismas, establecidas para los miembros del Comité de Técnico de la DNP, nombrado para el análisis, aprobación, control y seguimiento del soporte y mantenimiento evolutivo del SIP conforme a su puesto.

En cuanto a las funciones asignadas al Comité Técnico de la DNP, el cartel de la contratación 2021LN-000001-0007000001, indica en el punto 1.4 que:

“El Ministerio por su parte designará un funcionario como el Coordinador del Servicio y un responsable de la **administración del contrato** y conformará un Comité Técnico compuesto por cuatro funcionarios (Coordinador del Servicio, administrador del contrato, contraparte funcional y contraparte técnica).

Las actividades de administración incluyen:

- Autorización de las horas asignadas a servicios de soporte.
- Autorización de las horas asignadas a servicios de mantenimiento evolutivo.
- Recibo, revisión y aprobación de los informes mensuales que proporcionará el proveedor con el detalle de los servicios entregados.
- Realizar puntos de control mensuales para la supervisión del avance y resultados obtenidos.
- Supervisión del cumplimiento de los términos del contrato en cuanto a los tiempos de repuesta, garantías, entregables, y plazos.
- Gestionar la documentación de administración del servicio y del contrato en un expediente.” **(la negrita no es parte del original)**

Esta indefinición de funciones, se visualiza en acta de la sesión ordinaria del Comité Técnico N°DNP-ACT-2-2023 del 4 de agosto del 2023 y acta N°DNP-ACT-3-2023, del 11 de agosto del 2023, en las cuales se visualizan las diferencias de opinión entre los miembros del Comité Técnico de la DNP respecto a las responsabilidades que les atañen según sus puestos:

Opinión del Administrador y supervisor del contrato por parte de la DNP:

“El señor **Acosta Jirón** comenta: que efectivamente si esa es la postura de DTIC, que la informe, pero no que estemos esperando tanto tiempo porque se nos va el tiempo para poder ejecutar presupuesto que es lo más grave, que luego nos digan, porque incluso ya llegó a aprobado el presupuesto extraordinario entonces hay más dinero para el sistema, si no logramos utilizar ese dinero, luego nos pueden echar en cara eso. Ahora el punto 1.4 también del método de fiscalización



en varias partes menciona este comité y claro, en el cartel se habla del Comité, y luego se dice quiénes conforman ese comité, y ahí está de DTIC como contraparte técnica.

Evidentemente, no aparece dentro de este cartel: “le corresponde a DTIC las siguientes funciones a la contraparte funcional estas otras”, claramente no vienen segregadas así porque vienen en conjunto como un todo para el Comité, por eso los documentos se firman conjuntamente, los firma el Comité, eso significa que la mayoría no tiene observaciones o las que tuvo ya les fueron satisfechas y entonces ya está el documento de que se trate para ser firmado y lo firman todas las partes. **N°DNP-ACT-2-2023 (La negrita no es parte del original).**

En acta N°DNP-ACT-2-2023, el señor Orlado Fallas, asignado como contraparte técnica en el comité manifiesta:

“...De parte de DTIC está pendiente referirse a esta contratación, pues Don Jorge Víquez desea conversar con su persona, sobre el papel de DTIC en estas aprobaciones. Lo anterior, por cuanto no conocemos el sistema del SIP, para poder brindar alguna opinión técnica. No podríamos decir, si esta buena o mala la estimación de tiempos asignada por el proveedor.

El señor Fallas Ríos se abstiene de dar la opinión, ya que manifiesta que aún desconoce de su participación en esta comisión. **(N° DNP-ACT-3-2023) (La negrita no es parte del original).**

Respecto a la posición de DTIC a razón de su capacidad de asesoramiento técnico en el oficio DGAF-DTIC-OF-611-2023 del 25 agosto del 2023, Jorge Víquez López, Jefe del DTIC manifiesta lo siguiente:

“...4. Actualmente el DTIC desconoce el funcionamiento de la plataforma SIP a nivel interno u operativo (no se ha llevado aún a cabo la transferencia de conocimiento del sistema SIP, lo que imposibilita al personal a brindar un criterio técnico), ya que únicamente se administra la plataforma de hardware y sus conexiones para brindar la continuidad en el servicio a la DNP en cuanto al acceso de los funcionarios a la plataforma SIP.

5. El DTIC brindará el apoyo en el proceso de un producto terminado y de esta forma se revisará contra las bitácoras de labores y el producto, para así determinar si hay coherencia o no en los tiempo ofertados y cobrados. Para esto es importante la entrega de bitácoras detalladas con horas y labores realizadas. Cabe indicar que el DTIC no revisará contenidos ni funcionalidad del sistema, más bien es una revisión en la parte técnica informática, siendo que el usuario final (de la DNP) es quien dará un visto bueno de la funcionalidad de los productos terminados.”

Para subsanar, esta condición en el acta **N°DNP-ACT-2-2023**, Glenda Sánchez Brenes, en su calidad de Directora de la DNP, expresó una próxima solicitud al Despacho, señalando que:

“Voy a solicitar al despacho, que emitan un oficio indicando las funciones y responsabilidades de DTIC en el comité.”

Con el fin de verificar la realización de dicha consulta, se solicitó a la DNP brindar los oficios de respuesta del Despacho donde se indiquen las funciones y responsabilidades de DTIC como contra parte técnica.



Al respecto, Ingrid Barrantes Venegas, Jefatura de Investigación y Desarrollo, aportó el oficio MTSS-DMT-OF-1235-2023. Sin embargo, este oficio no responde a una solicitud de definición de funciones del Comité Técnico de la DNP sino, a la atención del oficio DFOE-EC-IF-00018 de la Contraloría General de la República y a los oficios internos DGAF-OF-458-2023 y DNP-OF-535-2023, en relación con el planteamiento de planes de acción para minimizar el riesgo de depender del proveedor externo en el campo informático para el soporte y mantenimiento evolutivo del Sistema Integrado de la Dirección Nacional de Pensiones (SIP).

La indefinición de las funciones del Comité Técnico puede generar confusión y falta de dirección. Como resultado, las responsabilidades pueden quedar dispersas, las decisiones pueden ser difíciles de tomar y los objetivos pueden quedar sin cumplir, afectando el erario público.

2.2. Ausencia de controles de los tiempos de respuesta del cartel

Esta DGA, detectó que la DNP no ha establecido los controles relacionados que les permita verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta para incidentes no planificados y de servicio normal, brindados por el Grupo Asesor.

Al respecto, a los tiempos de respuesta establecidos en el cartel en los puntos 1.1.2 y 1.1.3, indican:

1.1.2 METODOLOGÍA

El servicio de soporte de II nivel se entregan por horas, según demanda y podrán ser de los siguientes tres tipos:

- a) Servicio normal: Se refiere a la entrega de los servicios de soporte de manera habitual, realizando cualesquiera de las actividades descritas en el punto anterior. Estos servicios deberán ser autorizados por la Contraparte Funcional.
- b) Planificados: El soporte planificado se refiere a solicitudes de soporte especiales que deberán ser atendidas bajo una planificación de fechas y horas.
- c) No planificados: Se refiere a la atención de incidentes según los siguientes criterios de urgencia:

Esta tabla debería ser utilizada como referencia para todos los tres tipos de incidentes anteriormente mencionados:

Prioridad	Incidente
Muy crítico	Incidente de gran impacto que detiene la operación del negocio
Crítico	Incidente de mediano impacto que podría llegar a detener la operación del negocio
Poco crítico	Incidentes de bajo impacto, no detiene la operación del negocio

1.1.3 TIEMPOS DE RESPUESTA

El tiempo de respuesta para incidentes no planificados y de servicio normal es el siguiente:



Prioridad	Tiempo máximo de respuesta (una vez reportado el incidente)	Tiempo de Solución o un planteamiento de una solución alternativa temporal
Muy crítico	1 horas	3 horas
Crítico	4 horas	8 horas
Poco crítico	8 horas	16 horas

En caso de que el incidente no planificado, por su naturaleza, no pueda ser resuelto en los plazos establecidos, el proveedor deberá proponer un método alternativo de solución para restablecer la operación del servicio antes del vencimiento del tiempo de respuesta establecido para cada tipo prioridad. La implementación de estos métodos alternativos de trabajo deberá ser realizada en plazos acordados con el Ministerio.

Ante la ausencia de controles, esta DGA efectuó la consulta a la Directora de la DNP, obteniendo la siguiente respuesta:

“Sí tiene razón yo lo leí en el contrato y se supone que las normas que tiene DTIC y las que tiene el MICITT implementadas, todo lo relacionado a tecnologías de información habla de criticidad de incidentes, voy a verlos con Luis porque si deberíamos manejarlo...

...Si de hecho en los informes yo eso no lo he visto, eso lo tenemos que hacer y controlar.”

Posterior a la consulta efectuada por la DGA, se nos envía el oficio MTSS-DMT-DVAS-DNP-66-2024, con fecha 25 de enero 2024, en el cual, la Directora de Pensiones, gira la instrucción para que se implementen los controles, con relación a los plazos otorgados al Grupo Asesor para la atención de incidentes de acuerdo a lo estipulado al contrato, sin embargo al cierre del estudio no se ha recibido evidencia de la creación del control.

La ausencia del monitoreo efectivo de los tiempos impide evaluar y asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos, enfrentando desafíos para gestionar eficientemente estas situaciones al no contar con una guía clara y controles establecidos, lo que podría ocasionar repercusiones significativas en la eficiencia y la satisfacción del usuario; así mismo, se deja desprotegida a la institución debido a que la imposibilita a realizar el cobro de multas en caso de incumplimiento.

2.3. Procedimiento desactualizado.

Esta DGA identificó en revisión efectuada al procedimiento DNP-13.6-P-08 “Procedimiento Administración de Sistemas de Información” en el apartado Tarea I: Creación de Incidencias para los Sistemas de la DNP / Para Incidencias del SIP, que este solo detalla los procesos para los incidentes de soporte, dejando al descubierto el proceder en el caso de los incidentes por mantenimiento evolutivo.

Al respecto la Guía Técnica para el Levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales, indica:



“3.1 Rediseño y actualización de los procedimientos:

Todos los procedimientos de las diferentes unidades administrativas del MTSS, deberán revisarse al menos una vez al año, tomando en consideración recomendaciones indicadas en los reportes de auditoría, sugerencias de funcionarios, oportunidades de mejora, reglamento, directrices o cuando se considere oportuno.”

En las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), en el Capítulo IV Normas Sobre Actividades de Control, apartado 4.2 Requisitos de las Actividades de Control, inciso e):

“Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.”

En virtud de lo antes la DNP, expresó:

“El procedimiento Administración de sistemas de información”, solo abarca las incidencias de soporte, falta especificar eso en el procedimiento, porque las solicitudes de mantenimiento evolutivo se tratan diferente. Para los incidentes por mantenimiento evolutivo; actualmente, no hay ningún procedimiento, se tendría que actualizar el DNP-13.6-P-08, para poner la diferencia de cada tipo de incidente.”

Tal y como se observa, ambas actividades son independientes, pero a la fecha no se ha actualizado el procedimiento que las regule por separado.

Lo antes expuesto deja al descubierto una falta de información y desactualización sobre el proceder en el caso de incidentes relacionados de soporte o mantenimiento evolutivo. Esta falta de claridad puede generar confusiones y afectar la eficiencia del proceso de gestión de incidentes, debido a que, si hubiese rotación de personal, no hay una guía establecida para continuar los procesos y controles implementados por la administración.



3. CONCLUSIONES

La efectividad del control interno depende de que las deficiencias o desviaciones, sean identificadas oportunamente y comunicadas al responsable para que se implementen las acciones de mejora en pro de la efectividad de los planes institucionales y la rendición de cuentas. Por tanto, esta Dirección General de Auditoría concluye que el Control Interno en la DNP, es susceptible a mejorar en los siguientes aspectos:

- La indefinición de funciones del Comité genera falta de asignación de las responsabilidades de cada una de las partes, lo que dificulta la toma de decisiones efectiva.
- La auditoría reveló una carencia de controles para la aplicación de la cláusula Tiempos de respuesta del cartel. Se confirma la necesidad de implementar dichos controles, reconociendo la importancia de gestionar la criticidad de incidentes de acuerdo con las normativas establecidas. Se destaca la urgencia de iniciar acciones correctivas para garantizar el cumplimiento efectivo de las disposiciones contractuales y normativas relacionadas con tecnologías de información.
- El Procedimiento Administración de Sistemas de Información, se encuentra desactualizado en cuanto a los procesos por incidencias por mantenimiento evolutivo.

Estas conclusiones resaltan la importancia de mantener un estricto cumplimiento del control interno, los procedimientos legales y reglamentarios en la administración de los sistemas, para garantizar la integridad y la adecuada gestión de los recursos públicos.



4. RECOMENDACIONES

4.1. Al Despacho del Ministro:

4.1.1 Dar seguimiento oportuno para que en un plazo de 30 días calendario, una vez en firme el presente informe, se proceda con lo siguiente:

- 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 las recomendaciones emitidas, que detalle los plazos establecidos y responsables 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 apartados 2.1 al 2.3)

4.1.2 Establecer para cada uno de los miembros del Comité Técnico de la DNP, según su puesto asignado en el oficio MTSS-DMT-OF-1235-2023, sus funciones y alcance de las mismas. Lo anterior en un plazo de 2 meses calendario, una vez en firme el presente informe. (Ver apartado 2.1)

4.2. A la Dirección Nacional de Pensiones (DNP):

4.2.1 Establecer y documentar los controles suficientes, confiables y pertinentes, que permitan comprobar la trazabilidad de los tiempos de respuesta, atendiendo lo estipulado en los puntos 1.1.2 y 1.1.3 del cartel. Lo anterior en un plazo de 30 días hábiles, una vez en firme el presente informe. (Ver apartado 2.2)

4.2.2 Programar la actualización del procedimiento DNP-13.6-P-08 "Procedimiento Administración de Sistemas de Información, para que se agreguen los procesos relacionados a los incidentes por soporte y mantenimiento evolutivo del Sistema SIP. En un plazo de 6 meses calendario, una vez en firme el presente informe. (ver comentario 2.3)

Oficializado por medio del oficio OFI-MTSS-DGA-5-2024_____