



**INFORME NRO. DFOE-EC-IF-24-2015
26 DE AGOSTO, 2015**

DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN OPERATIVA Y EVALUATIVA

ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE SERVICIOS ECONÓMICOS

**INFORME DE AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL
PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE
INFORMACIÓN EN EL OTORGAMIENTO DE PENSIONES
EN LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PENSIONES (DNP)**

2015

CONTENIDO

Página Nro.

RESUMEN EJECUTIVO

1. INTRODUCCIÓN	1
ORIGEN DE LA AUDITORÍA	1
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.....	1
ALCANCE DE LA AUDITORÍA	2
ASPECTOS POSITIVOS QUE FAVORECIERON LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.....	2
LIMITACIONES QUE AFECTARON LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	2
GENERALIDADES ACERCA DE LA AUDITORÍA.....	2
METODOLOGÍA APLICADA	3
COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE RESULTADOS	3
2. RESULTADOS	4
TEMA 1: PROCESO DE PAGO DE PLANILLAS Y REVALORIZACIÓN DE PENSIONES	4
HALLAZGO 1.1: INSUFICIENCIA EN EL SOPORTE AUTOMATIZADO DE GESTIONES SUSTANTIVAS EN EL PROCESO DE PAGO DE PLANILLAS Y REVALORIZACIÓN DE PENSIONES.	4
HALLAZGO 1.2: LOS ROLES DEL SISTEMA AUTOMATIZADO DE PAGO DE PLANILLAS Y REVALORIZACIÓN DE PENSIONES QUE SON COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO DE DECLARACIÓN DE DERECHOS SON EJERCIDOS POR OTRA DEPENDENCIA	5
HALLAZGO 1.3: AUSENCIA DE REVALORIZACIÓN AUTOMATIZADA DE LAS PENSIONES.	7
HALLAZGO 1.4: DEBILIDADES EN LOS MECANISMOS DE CONTROL POR VARIACIONES EN LA NUMERACIÓN CONSECUTIVA GENERADA POR EL SISTEMA AUTOMATIZADO DE PAGO DE PLANILLA Y REVALORIZACIÓN DE PENSIONES	8
TEMA 2: ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	10
HALLAZGO 2.1: AUSENCIA DE UNA METODOLOGÍA DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN EL MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL.....	10
3. CONCLUSIONES	11
4. DISPOSICIONES	11
A LA MBA. ELIZABETH MOLINA SOTO, DIRECTORA NACIONAL DE PENSIONES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO	12
AL LIC. DANIEL SÁENZ HERNÁNDEZ, JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.....	13

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

La Auditoría de carácter especial para la evaluación de la gestión de los sistemas de información en el otorgamiento de pensiones en la Dirección Nacional de Pensiones (DNP), se realizó con el propósito de analizar el estado actual de los procesos de otorgamiento y revalorización de pensiones en esa Dirección. Específicamente, determinar la suficiencia de los procesos automatizados para el otorgamiento y para la revalorización de pensiones, así como de los controles establecidos en éstos. El período de este estudio comprendió del 1 de julio de 2012 al 30 de junio de 2014, el cual fue ampliado cuando se consideró necesario.

¿Por qué es importante?

La Dirección Nacional de Pensiones tiene a su cargo la administración y control de 14 diferentes regímenes de pensión y 2 regímenes de prejubilación, cada uno de los cuales tiene una base legal propia. Los sistemas de información que poseía la DNP no le daban el soporte necesario para cumplir en forma adecuada con las funciones que le asigna la Ley, situación que fue evidenciada en el informe DFOE-ED-IF-19-2010, emitido por la Contraloría General de la República, en el cual se señalaron diversas debilidades en los sistemas de información. Por este motivo la DNP en el mes de septiembre de 2011 dio inicio a un proceso de contratación administrativa para el desarrollo de un Sistema de Pago de Planilla y Revalorización de Pensiones, con un costo de US\$2.230.363,49.

¿Qué encontramos?

En la auditoría realizada se determinó que en el Sistema Automatizado de Pago de Planilla y Revalorización de Pensiones de la DNP los flujos de trabajo a cargo del Departamento de Declaración de Derechos (DDD), no son soportados por la aplicación desarrollada, a pesar de que es en esta dependencia donde se realiza una parte sustantiva del proceso de otorgamiento, revisión y traspaso de pensiones. También, se evidenció que, en los casos de los expedientes que fueron resueltos en forma manual, y que de previo a la entrada en operación del sistema requieren ser incluidos en éste para efectos del pago automatizado de la planilla, los roles que en el sistema automatizado competen al DDD, son ejercidos por funcionarios que no pertenecen a esa dependencia.

Adicionalmente, se comprobó que pese a que se desarrolló la aplicación que permite hacer la revalorización de las pensiones, aún no se ha cumplido con el objetivo de revalorar el 100% de la población pensionada, que de acuerdo con el marco legal y técnico les corresponde. Por otra parte, a pesar de que el Sistema Automatizado de Pago de Planillas y Revalorización de Pensiones asigna un número consecutivo a cada uno de los casos que son ingresados en éste, se utiliza un "script" para sustituir el número de expediente creado por el sistema, por el número asignado manualmente al caso que se encuentra en el respectivo expediente físico, situación que debilita el control previsto en la aplicación, exponiendo el sistema a un estado de vulnerabilidad en relación con la integridad de las transacciones que se gestionan en éste e incrementa el riesgo de error, fraude u omisión en la gestión de los expedientes.



Finalmente, se determinó que el proyecto relacionado con el Sistema Automatizado de Pago de Planilla y Revalorización de Pensiones de la DNP no fue desarrollado utilizando una metodología de administración de proyectos propia del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social situación que priva a la Administración de un estándar en la ejecución y documentación de proyectos de tecnologías de información, necesarios para la adecuada planificación, ejecución, seguimiento, control y cierre de los proyectos de esa naturaleza.

¿Qué sigue?

En virtud de los resultados obtenidos en este informe se giran disposiciones a la Directora Nacional de Pensiones con el propósito de que se efectúen los análisis pertinentes que determinen el grado de automatización requerido para optimizar la gestión de los procesos a cargo del Departamento de Declaración de Derechos y para que se valore su inclusión como parte del mantenimiento evolutivo del sistema.

Adicionalmente, se dispone establecer un mecanismo que permita la regularización de la inclusión en el sistema automatizado de los expedientes de beneficios de pensión resueltos manualmente por el Departamento de Declaración de Derechos. También se giran disposiciones para que se establezca un protocolo formal, dentro del procedimiento de uso del Sistema Automatizado, para el uso de la funcionalidad que permite la variación del número de expediente, así como para que se establezca y ponga en ejecución un cronograma para la atención del levantado e inclusión de la información requerida para el proceso de revalorización de pensiones en el citado Sistema Automatizado, que sea monitoreado mensualmente y que se remitan a este Órgano Contralor informes de avance trimestrales sobre la labor de interés.

Finalmente, se gira una disposición al Jefe del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones para que se elabore e implemente una Metodología de Administración de Proyectos de Tecnologías de Información para el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.



INFORME NRO. DFOE-EC-IF-24-2015

DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN OPERATIVA Y EVALUATIVA

ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE SERVICIOS ECONÓMICOS

**INFORME DE AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL PARA LA
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
EN EL OTORGAMIENTO DE PENSIONES EN LA DIRECCIÓN
NACIONAL DE PENSIONES (DNP)**

1. INTRODUCCIÓN

ORIGEN DE LA AUDITORÍA

- 1.1. La presente auditoría resulta relevante, considerando que la Dirección Nacional de Pensiones (DNP), dependencia del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), tiene a su cargo 14 regímenes de pensiones y 2 regímenes de prejubilación, cada uno de los cuales tiene su propia base legal, al amparo de diferentes leyes, lo cual eleva el grado de complejidad técnica y legal para su administración y control.
- 1.2. Los sistemas de información que poseía la DNP no le daban el soporte necesario para cumplir en forma adecuada con sus funciones, situación que fue evidenciada en el informe DFOE-ED-IF-19-2010, emitido por la Contraloría General de la República, en el cual se señalaron diversas debilidades en los sistemas de información que atentaban contra la fiabilidad de la información contenida en las bases de datos de esa Dirección. dio inicio a un proceso de contratación administrativa para el desarrollo de un Sistema de Pago de Planilla y Revalorización de Pensiones.
- 1.3. En virtud de lo anterior, con base en las competencias que le confieren a la Contraloría General de la República los artículos 183 y 184 de la Constitución Política, y los artículos 17, 21 y 37 de su Ley Orgánica, N° 7428, y en cumplimiento del Plan de Trabajo del Área de Servicios Económicos de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa (DFOE), se ejecutó el presente estudio.

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

- 1.4. El propósito de esta auditoría de carácter especial fue analizar el estado de los procesos de otorgamiento y revalorización de pensiones en la DNP.

Específicamente se requirió determinar la suficiencia de los procesos automatizados para el otorgamiento y para la revalorización de pensiones, así como de los controles establecidos en éstos.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

- 1.5. La auditoría se realizó en la Dirección Nacional de Pensiones (DNP) del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), sobre los procesos de otorgamiento y revalorización de pensiones, que comprenden la participación de los Departamentos de Gestión de la Información, Declaración de Derechos y Gestión de Pagos. El período del estudio comprende del 1 de julio de 2012 al 30 de junio de 2014, el cual fue ampliado cuando se consideró necesario.

ASPECTOS POSITIVOS QUE FAVORECIERON LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

- 1.6. Se contó con la colaboración brindada por la empresa Grupo Asesor, empresa que fue contratada por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital para el desarrollo del sistema de pago y revalorización de planillas de la DNP.

LIMITACIONES QUE AFECTARON LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

- 1.7. La mayoría de los funcionarios del MTSS que formaron parte del Comité Directivo, originalmente establecido para el desarrollo del sistema de pago y revalorización de planillas, ya no labora para el MTSS, lo cual limitó la obtención de información relacionada con las primeras fases del proyecto, de las fuentes primarias.

GENERALIDADES ACERCA DE LA AUDITORÍA

- 1.8. La Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ley N° 1860 del 21 de abril de 1955 y sus reformas, establece que el Ministerio tiene a su cargo la dirección, estudio y despacho de todos los asuntos relativos a trabajo y bienestar social. Dentro de sus funciones le compete vigilar por el desarrollo, mejoramiento y aplicación de todas las leyes, decretos, acuerdos y resoluciones relacionados con dichas materias.
- 1.9. La Dirección Nacional de Pensiones, es la dependencia del MTSS, que tiene entre otras funciones la de velar porque se cumplan y respeten las disposiciones contenidas en la Constitución Política, los tratados y convenios internacionales, las leyes y reglamentos relacionados con los derechos de jubilación y pensión de los diferentes regímenes con cargo al Presupuesto Nacional de la República, para lo cual le corresponde administrar técnica y jurídicamente dichos regímenes, con excepción del Régimen de Pensiones del Magisterio Nacional, gestionar las solicitudes de pensión y jubilación, de revisión, revalorización y reajustes, así como cualquier otra gestión posterior en relación con ellas. Actualmente la DNP tiene a su cargo la administración y control de 14 diferentes regímenes de pensión y 2 regímenes de prejubilación, cada uno de los cuales tiene una base legal propia.

- 1.10.** Para gestionar los citados regímenes de pensión la DNP efectuó la contratación del denominado Sistema Automatizado de Pago de Planillas y Revalorización de Pensiones, en el año 2011. El objetivo general de dicha contratación fue el de contar con una solución basada en tecnologías de información y telecomunicaciones, bajo la modalidad de servicio, que le permitiera a la DNP la emisión de la planilla, revalorización y pago de las pensiones y su implementación gradual iniciando con el Régimen de Hacienda. El sistema fue contratado a la Secretaría de Gobierno Digital con un costo de US\$2.230.363,49.

METODOLOGÍA APLICADA

- 1.11.** El estudio se realizó atendiendo en lo aplicable, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, el Manual General de Fiscalización Integral (MAGEFI), las sanas prácticas y demás normativa atinente.
- 1.12.** Para la ejecución de esta auditoría, como punto de partida del estudio de campo realizado, se analizó la documentación en poder del Área de Seguimiento de Disposiciones de esta Contraloría General, sobre los temas de interés. Posteriormente, se examinó documentación adicional que complementó y actualizó la información relacionada con el objeto de estudio. Además, se efectuaron diversas entrevistas a algunos de los funcionarios de la DNP y se desarrolló una sesión de trabajo, con la colaboración de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital y la empresa Grupo Asesor, empresa que desarrolló la aplicación del sistema contratado, en la cual se mostró, en un ambiente de prueba, el funcionamiento de algunos de los flujos de trabajo de la aplicación.

COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE RESULTADOS

- 1.13.** Los resultados de la auditoría se expusieron verbalmente el día 6 de agosto de 2015, en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, a los siguientes funcionarios del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: Lic. Alfredo Hasbum Camacho, Viceministro de Trabajo, MBA. Elizabeth Molina Soto, Directora Nacional de Pensiones, Lic. Héctor Acosta Jirón, Subdirector Nacional de Pensiones, Lic. Daniel Sáenz Hernández, Jefe de Tecnologías de Información y Comunicaciones y al Lic. Rolando Chinchilla Masís, Oficial Mayor.
- 1.14.** El borrador del presente informe se remitió al Lic. Víctor Morales Mora, Ministro de Trabajo y Seguridad Social, mediante el oficio N° 11194 del 6 de agosto de 2015, con el propósito de que en un plazo no mayor de cinco días hábiles, formulara y remitiera a la Gerencia del Área de Fiscalización de Servicios Económicos las observaciones que considerara pertinentes sobre su contenido.
- 1.15.** Mediante oficio N° DMT-0818-2015, del 13 de agosto de 2015, el Lic. Morales Mora, remitió a esta Contraloría General las observaciones que se consideraron necesarias sobre el citado borrador de informe. Lo resuelto sobre los

planteamientos efectuados en dicho oficio se detalla en el Anexo de este documento.

2. RESULTADOS

TEMA 1: PROCESO DE PAGO DE PLANILLAS Y REVALORIZACIÓN DE PENSIONES

HALLAZGO 1.1: INSUFICIENCIA EN EL SOPORTE AUTOMATIZADO DE GESTIONES SUSTANTIVAS EN EL PROCESO DE PAGO DE PLANILLAS Y REVALORIZACIÓN DE PENSIONES

- 2.1 La automatización de los procesos es fundamental para el adecuado funcionamiento de cualquier entidad. Debe permitir guardar los documentos que se generen en la propia solución de gestión de determinado proceso, así como su exportación a archivos requeridos en las otras fases de éste. Se espera que un sistema automatizado reduzca la cantidad de pasos en cada uno de los procesos, con lo cual se logre alcanzar una disminución en el tiempo requerido para su atención.
- 2.2 Sobre el particular, la norma 5.6 Calidad de la Información de las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), señala:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que **los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.** / Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad”.* (El destacado no es del original).
- 2.3 En relación con lo anterior se determinó que en el Sistema Automatizado de Pago de Planilla y Revalorización de Pensiones de la DNP, los flujos de trabajo a cargo del Departamento de Declaración de Derechos no son soportados por la aplicación desarrollada, a pesar de que es en esta dependencia donde se realiza una parte sustantiva del proceso de otorgamiento, revisión y traspaso de pensiones. Esta situación implica que los principales flujos de trabajo del DDD tengan que ser ejecutados en forma manual, para posteriormente ser digitados en el sistema. Dentro de estos flujos se tiene el análisis contable, el análisis legal y la emisión de la resolución que otorga o deniega los derechos al causante, la cual es aprobada en forma definitiva por la Directora Nacional de Pensiones en un flujo de trabajo posterior.

- 2.4** La justificación brindada por la DNP, a la Proveduría Institucional, para efectuar la contratación del desarrollo del sistema señala la necesidad de disponer de un sistema de revalorización automática de pensiones y planillas, “...con la finalidad de que se tenga la capacidad instalada para revalorar el 100% de la población pensionada en sus montos de pensión, en concordancia con la metodología de revalorización que por derecho y técnicamente le corresponde”. De manera tal que, se deriva de esta justificación que el objetivo primordial del sistema a desarrollar no fue automatizar todo el proceso, sino que el interés principal se enfocó en el proceso de revalorización de las pensiones. Adicionalmente, en los términos de referencia de la contratación en comentario no se estableció en forma específica el grado de automatización requerido en los diferentes flujos de trabajo de la DNP, lo cual unido a la justificación mencionada, no precisó el alcance de la automatización.
- 2.5** La situación en comentario implica un aumento en el riesgo de error u omisión de la información, ya que el DDD tiene que incluir en el sistema la información del análisis legal y contable, así como de la resolución, previamente elaborados manualmente; lo cual además aumenta los tiempos de procesamiento de la información. Todo lo anterior repercute en que el servicio que corresponde brindar a la DNP no sea el óptimo, exponiendo a la institución a eventuales demandas por parte de las personas que se consideren afectadas cuando el derecho de pensión y gestiones relacionadas no son resueltos por la DNP en los plazos legales que corresponden.

HALLAZGO 1.2: LOS ROLES DEL SISTEMA AUTOMATIZADO DE PAGO DE PLANILLAS Y REVALORIZACIÓN DE PENSIONES QUE SON COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO DE DECLARACIÓN DE DERECHOS SON EJERCIDOS POR OTRA DEPENDENCIA

- 2.6** En el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Dirección Nacional de Pensiones¹, se establecen las funciones, competencias y atribuciones de las dependencias de la DNP, correspondiéndole al Departamento de Declaración de Derechos la gestión del proceso de declaración de derechos de pensión y jubilación, sobrevivencia, revisión o cualquier otra gestión relacionada con el disfrute de las pensiones o jubilaciones concedidas; para lo cual debe, entre otros, resolver la totalidad de las gestiones de pensión que se presenten conforme con la normativa vigente para los regímenes de pensión y realizar los estudios técnicos, legales y contables contemplados en los diversos trámites de pensión con cargo al Presupuesto Nacional.

¹ Decreto Ejecutivo N° 34384-MTSS y Decreto Ejecutivo N° 36767-MTSS, publicados en Las Gacetas N° 56 del 19 de marzo de 2008 y N° 185 del 27 de septiembre de 2011, respectivamente.

- 2.7** No obstante lo anterior, en los casos de los expedientes que fueron resueltos en forma manual, previamente a la entrada en operación del Sistema Automatizado de Pago de Planilla y Revalorización de Pensiones de la DNP, los cuales requieren ser incluidos en este sistema para efectos de la planilla de pagos automatizada, se determinó que los roles que competen al DDD, son ejercidos por funcionarios que no pertenecen a esa dependencia.
- 2.8** Lo anterior implica que en el citado Sistema Automatizado, tanto el Departamento de Gestión de Pagos como el Sub-Director de la DNP asumen funciones, competencias y atribuciones que son propias del DDD, según se explica de seguido.
- 2.9** Sobre el particular, cuando una persona que cuenta con la aprobación de su derecho decide acogerse a este y por consiguiente se requiere su inclusión en la planilla de pago automatizada, en el Departamento de Gestión de la Información, con base en lo aprobado en el expediente físico, se recrea el proceso de admisibilidad del caso en el sistema y se inicia el flujo de resolución original, de traspaso o de revisión, según corresponda.
- 2.10** Una vez iniciado el flujo de resolución, de traspaso o de revisión en el sistema por el Departamento de Gestión de la Información, éste en vez de trasladar el expediente físico al DDD, según las funciones, competencias y atribuciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funcionamiento antes referido, lo trasladada a un equipo de ingreso de datos en el Departamento de Gestión de Pagos. Dicho equipo ingresa al sistema los datos del análisis legal y contable que fundamentan la declaración del derecho, así como el número y fecha de la resolución correspondiente, que fueron efectuados por el DDD con anterioridad y que se mantienen en el expediente físico del caso.
- 2.11** Posteriormente, una vez incluidos los datos por el Departamento de Gestión de Pagos, éstos son verificados por el Sub-Director de la DNP, quien posteriormente da la aprobación en el sistema a la resolución digitada. Sin embargo, de acuerdo con el citado Reglamento esta función es competencia del Departamento de Declaración de Derechos, el cual debe resolver la gestión de pensión y trasladarla a la Dirección General para que ésta emita la resolución definitiva.
- 2.12** Finalmente, cuando la resolución es aprobada en el sistema por el Sub-Director de Pensiones, éste traslada el expediente al Núcleo de Pagos de Regímenes Especiales, que es una dependencia del mismo Departamento de Gestión de Pagos que incluyó la información de los análisis legal y contable, así como de la resolución, para que se proceda con la inclusión del caso en planillas. A partir de este punto el caso es manejado en el sistema en tiempo real, según los flujos de trabajo establecidos en el sistema automatizado para ese fin.
- 2.13** Según justifica la Administración, al entrar en operación el sistema automatizado de pago de planillas y revalorización de pensiones, la DNP contaba con una

cantidad importante de expedientes ya resueltos o pendientes de notificación y en proceso de resolución, que no pasaron por el sistema; los cuales era necesario ingresar en éste, para la generación automática de las planillas, para lo que es indispensable que cada caso recorra los flujos automatizados correspondientes. Además, se indica que el personal involucrado en la utilización del sistema solicitó una capacitación adicional práctica, para afianzar su aprendizaje, previo a la utilización del sistema en todas las áreas, la cual se programó para junio 2015, debido a la atención de trabajos extraordinarios de revalorización masiva por costo de vida que se debían atender.

- 2.14** En relación con lo indicado, es importante mencionar que la situación expuesta aumenta el riesgo de error u omisión de la información que sustenta los movimientos de la planilla de pago de pensiones, que es incluida en el citado sistema automatizado, lo cual puede generar eventuales reclamos de los beneficiarios a los que se podría afectar sus derechos. Asimismo, lo indicado debilita el control interno de la gestión en comentario, al no aplicarse los roles establecidos en el sistema según las competencias reguladas y concentrar la gestión previa a la emisión de la planilla en la Subdirección. Finalmente, no se omite indicar que el escenario descrito limita el establecimiento de eventuales responsabilidades que pudieran surgir producto de las condiciones descritas.

HALLAZGO 1.3: AUSENCIA DE REVALORIZACIÓN AUTOMATIZADA DE LAS PENSIONES

- 2.15** Según se ha indicado antes en este informe, la automatización de los procesos es fundamental para el adecuado funcionamiento de las entidades, ya que se obtiene una reducción de la cantidad de pasos en cada uno de ellos, con lo cual se logra alcanzar una disminución en el tiempo requerido para su atención. Al respecto, la citada norma 5.6 Calidad de la Información, contenida en las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), refiere a la importancia de que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios.
- 2.16** No obstante lo anterior, a la fecha del estudio efectuado por esta Contraloría General, aun cuando se desarrolló la aplicación que permite hacer la revalorización de las pensiones, no se ha cumplido con el objetivo de revalorar el 100% de la población pensionada, de acuerdo con el marco legal y técnico que les corresponde, a pesar de que este objetivo fue parte de la justificación dada por la DNP para proceder con la contratación del sistema. Lo anterior se debe a que, según informó la DNP a este Órgano Contralor, a inicios del mes de abril de 2015, sólo se había levantado e ingresado al sistema automatizado un 38% de la

información requerida para la revalorización automatizada de las pensiones, labor que se proyecta concluir en el mes de junio del año 2016².

- 2.17** En relación con lo indicado, de acuerdo con el contrato original relacionado con la automatización del sistema de pago y revalorización de pensiones de la DNP y sus adendas, el MTSS asumió por su cuenta el levantado de la información requerida para la revalorización de las pensiones, debido al criterio experto y minuciosidad de la temática; no obstante, a la fecha de cierre de este estudio, no ha tenido la capacidad de cumplir con esta labor en los plazos inicialmente previstos.
- 2.18** La situación en comentario implica que, a la fecha, la atención a las gestiones relacionadas con los procesos de revalorización de las pensiones no sea oportuna y se exponga a la Administración a procesos judiciales, producto de eventuales afectaciones de los derechos de los beneficiarios a los que se les debe revalorizar su pensión.

HALLAZGO 1.4: DEBILIDADES EN LOS MECANISMOS DE CONTROL POR VARIACIONES EN LA NUMERACIÓN CONSECUTIVA GENERADA POR EL SISTEMA AUTOMATIZADO DE PAGO DE PLANILLA Y REVALORIZACIÓN DE PENSIONES

- 2.19** Las Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información (N-2-2007-CO-DFOE) señalan en lo atinente a la Seguridad en las operaciones y comunicaciones que:

“La organización debe implementar las medidas de seguridad relacionadas con la operación de los recursos de TI y las comunicaciones, minimizar su riesgo de fallas y proteger la integridad del software y de la información. Para ello debe: Implementar los mecanismos de control que permitan asegurar la no negación, la autenticidad, la integridad y la confidencialidad de las transacciones y de la transferencia o intercambio de información...” (El destacado no es del original.).

- 2.20** En relación con lo indicado, debe tenerse presente que la numeración generada por un sistema automatizado es un mecanismo de control que permite la identificación unívoca, a través de un código numérico, de las gestiones o transacciones ingresadas en este, que contribuye a garantizar la integridad de la información procesada.
- 2.21** No obstante lo anterior, a pesar de que el Sistema Automatizado de Pago de Planillas y Revalorización de Pensiones de la DNP asigna un número consecutivo

2 Oficio DNP-533-2015, del 10 de abril de 2015, suscrito por la Licda. Elizabeth Molina Soto, Directora Nacional de Pensiones.

a cada uno de los casos que son ingresados en este, se utiliza un “script”³ para sustituir el número de expediente creado por el sistema, por el número asignado manualmente al caso que se encuentra en el respectivo expediente físico. Según informó la DNP a este Órgano Contralor *“Para esta labor no se dispone de un flujo en el sistema, pues es una labor de ingresar los datos de interés para que sean modificados según corresponda, de lo que se dispone es de una funcionalidad que permite cambiar los números de expediente del asignado por el sistema al número de expediente físico...”*⁴

- 2.22** De conformidad con la argumentación brindada por la Administración, al entrar en operación el sistema, la DNP contaba y cuenta actualmente, con una importante cantidad de expedientes ya resueltos y en proceso de resolución, los cuales tienen un número que fue asignado originalmente en forma manual en el expediente físico. Dicha numeración manual se incluyó en la base de datos del sistema cuando se generó la planilla automatizada por primera vez, por lo que se requiere continuar con la numeración de los expedientes resueltos manualmente que se encuentran pendientes de inclusión en el sistema para mantener el mismo consecutivo y empatar la numeración que genera el sistema con la que se venía llevando manualmente.
- 2.23** Agrega la Administración, en el oficio donde efectuó observaciones al borrador del informe⁵, que en el trabajo cotidiano de la DNP, aunque no es una situación frecuente, en ocasiones ha sido necesario cambiar la numeración asignada a los expedientes por errores de registro manual, al momento de la digitación de los números en la información para la migración de datos hacia el nuevo sistema. Por lo que, manifiesta que esta herramienta del sistema es útil para brindar un adecuado mantenimiento de consecutivos.
- 2.24** No obstante lo indicado, el realizar modificaciones a la numeración consecutiva asignada en forma automatizada por del Sistema de Pago de Planillas y Revalorización de Pensiones de la DNP, debilita el control previsto en la aplicación, exponiendo el sistema a una situación de vulnerabilidad en relación con la integridad de las transacciones que se gestionan en este e incrementando el riesgo de error, fraude u omisión en la gestión de los expedientes, por lo cual debe garantizarse la trazabilidad e integridad de los datos que se modifiquen.

³ Un “script” es un programa simple que por lo general se almacena en un archivo de texto plano, para realizar diversas tareas como combinar componentes, interactuar con el sistema operativo o con el usuario.

⁴ Oficio DNP-952-2015, suscrito por la MBA. Elizabeth Molina Soto, Directora Nacional de Pensiones.

⁵ Oficio DMT-0818-2015, del 13 de agosto de 2015.

TEMA 2: ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

HALLAZGO 2.1: AUSENCIA DE UNA METODOLOGÍA DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN EL MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

- 2.25** Las Normas técnicas para la gestión y control de las Tecnologías de Información, emitidas por la Contraloría General⁶, las cuales son de acatamiento obligatorio para las instituciones y órganos sujetos a su fiscalización, indican específicamente en la norma 1.5: *“La organización debe administrar sus proyectos de TI de manera que logre sus objetivos, satisfaga los requerimientos y cumpla con los términos de calidad y presupuesto óptimos preestablecidos”*.
- 2.26** En línea con lo indicado por la norma anterior, resulta necesario que las Administraciones establezcan una metodología propia para la gestión de sus proyectos de Tecnologías de Información, que se constituya en el criterio a seguir en los proyectos para la adquisición, desarrollo, mantenimiento y soporte de esas tecnologías. Esto con el propósito de propiciar el logro de los objetivos y el cumplimiento de los requerimientos de calidad, tiempo y presupuesto establecidos para cada proyecto.
- 2.27** No obstante lo anterior, el proyecto relacionado con el sistema automatizado de pago de planillas y revalorización de pensiones de la DNP fue desarrollado utilizando la metodología de administración de proyectos definida por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, entidad con la cual el MTSS contrató la solución tecnológica para la emisión de la planilla y el pago y revalorización de las pensiones. Esta situación implicó que el proyecto de automatización del sistema en comentario no se realizara bajo un esquema normalizado propio, oficializado a nivel institucional, de conformidad con sus condiciones y requerimientos, en cuanto a estructura organizativa, fases a desarrollar, definición de las funciones y responsabilidades de quienes participen, así como los controles a establecer, entre otros aspectos que podrían definirse como necesarios por el Ministerio.
- 2.28** Lo anterior en virtud de que el MTSS no contaba en aquel momento, ni cuenta a la fecha de cierre de este estudio, con una metodología propia para el desarrollo de proyectos de tecnologías de información. Por este motivo para el proyecto de automatización de pago de planillas y revalorización de pensiones de la DNP, iniciado en el año 2011, se definió como parte de los términos de referencia de la contratación efectuada, que se utilizaría la metodología de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

⁶ Aprobadas mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República, N° R-CO-26-2007 del 7 de junio de 2007 y publicada en La Gaceta N° 119 del 21 de junio de 2007.

En relación con la debilidad señalada debe considerarse que la ausencia de una metodología de administración de proyectos en el MTSS priva a la Administración de una herramienta importante en el establecimiento de un lenguaje común a nivel institucional en materia de proyectos de tecnologías de información; así como de un estándar para su ejecución y documentación, necesarios para la adecuada planificación, ejecución, seguimiento, control y cierre de los proyectos de esa naturaleza. **CONCLUSIONES**

- 3.1 El Sistema Automatizado de Pago de Planillas y Revalorización de Pensiones, contratado por la DNP, a la fecha, no ha generado una mejora sustantiva en los procesos a cargo de esa Dirección, lo cual señala la necesidad de que se tomen las medidas pertinentes para el aprovechamiento de toda su capacidad y de que se valore las alternativas para que los flujos de los procesos sustantivos, que no son soportados por la aplicación desarrollada, se automaticen.
- 3.2 En ese sentido, es importante la evaluación que haga la Administración de los flujos sustantivos del proceso de la DNP, que no son soportados por la aplicación desarrollada. Por otra parte, también es importante que se considere que en este momento el sistema se encuentra subutilizado, dado que no se ha levantado la información de los expedientes de los pensionados en su totalidad, lo cual repercute en que la revalorización de las pensiones, que es uno de los principales problemas en la gestión de la DNP, no haya sido solventado a la fecha.
- 3.3 Finalmente, no se puede dejar de resaltar la importancia que tienen las funciones, competencias y atribuciones reglamentadas para la DNP y sus dependencias, las cuales no solo deben reflejarse en los roles asignados en el sistema automatizado, sino que también deben cumplirse para hacer un uso adecuado de la aplicación desarrollada. En esa misma línea, el uso de los controles inmersos en el sistema, tal como la numeración de los expedientes generada automáticamente, es un elemento que tiene un papel importante desde el punto de control interno, por lo cual si se requiere su alteración por situaciones excepcionales es conveniente que se establezca el protocolo correspondiente donde se garantice la trazabilidad e integridad de los datos que se modifiquen.

4. DISPOSICIONES

- 4.1 De conformidad con las competencias asignadas en los artículos 183 y 184 de la Constitución Política, los artículos 12 y 21 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, y el artículo 12 inciso c) de la Ley General de Control Interno, N° 8292, se emiten las siguientes disposiciones, las cuales son de acatamiento obligatorio y deberán ser cumplidas dentro del plazo o en el término conferido para ello, por lo que su incumplimiento no justificado constituye causal de responsabilidad.

- 4.2 Este órgano contralor se reserva la posibilidad de verificar, por los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las disposiciones emitidas, así como de valorar el establecimiento de las responsabilidades que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de tales disposiciones.

A LA MBA. ELIZABETH MOLINA SOTO, DIRECTORA NACIONAL DE PENSIONES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

- 4.3 Efectuar los análisis pertinentes que determinen el grado de automatización requerido para optimizar la gestión de los procesos a cargo del Departamento de Declaración de Derechos, valorar su inclusión como parte del mantenimiento evolutivo del sistema⁷, así como establecer y poner en ejecución un plan para su implementación. Para acreditar el cabal cumplimiento de esta disposición, se requiere remitir a la Contraloría General en un plazo máximo de 3 meses, contados a partir de la fecha de recepción del presente informe, una certificación donde se acredite el resultado del análisis solicitado, así como la puesta en ejecución del plan establecido para la implementación de la automatización que se llegue a determinar cómo necesaria, el cual debe incluir la emisión de informes semestrales de avance, que deben ser remitidos a este Órgano Contralor hasta cumplir con el objetivo definido. (Ver hallazgo 1.1, párrafo 2.1 a 2.5).
- 4.4 Establecer un mecanismo que permita la regularización de la inclusión en el sistema automatizado, de los expedientes de beneficios de pensión resueltos manualmente, por el Departamento de Declaración de Derechos, pendientes a la fecha, de acuerdo con las funciones, competencias y atribuciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la DNP. Dicho mecanismo deberá documentarse y oficializarse y su implementación deberá concluirse a más tardar al finalizar el mes de diciembre de 2015, momento a partir del cual solo podrán gestionarse casos a través de dicho sistema, con excepción de los expedientes que previamente se hayan registrado en la documentación de respaldo para la aplicación del mecanismo que se llegue a oficializar, la cual deberá contener la justificación del tratamiento que se dará a los citados expedientes y el detalle de los casos a incluir, con el número de expediente y el nombre y número de cédula de las personas. Para acreditar el cabal cumplimiento de esta disposición se requiere remitir a la Contraloría General, la documentación donde se fundamenta y oficializa el mecanismo solicitado en un plazo máximo de 3 meses, contado a partir de la fecha de recepción de este informe, así como una certificación donde se acredite los casos que fueron incluidos en el sistema automatizado y los casos que quedan pendientes de inclusión, a más tardar el

7 Mantenimiento evolutivo: son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir la expansión o cambio de necesidades del usuario, con el fin de implementar mejoras evolutivas, adaptativas y perfectivas en el sistema.

último día hábil del mes de diciembre de 2015. (Ver hallazgo 1.2, párrafo 2.6 a 2.14).

- 4.5** Establecer un cronograma para la atención del levantado e inclusión, en el Sistema Automatizado de Pago de Planillas y Revalorización de Pensiones, de la información requerida para el proceso de revalorización de pensiones, el cual indique para cada uno de los regímenes de pensión que administra esa Dirección, las actividades pendientes de realizar, los responsables de su cumplimiento, su duración estimada y las fechas de inicio y finalización de cada una de ellas. Dicho cronograma debe ser monitoreado en forma mensual con el fin de llevar a cabo las acciones requeridas para la conclusión total del levantado e inclusión de la información de interés al 30 de junio de 2016, según la fecha informada por esa Dirección a este Órgano Contralor, como plazo definitivo para la finalización de esa labor. Para acreditar el cabal cumplimiento de esta disposición, se requiere remitir a la Contraloría General el cronograma requerido, en un plazo máximo de 1 mes, contado a partir de la fecha de recepción del presente informe. Asimismo, deberán remitirse a esta Contraloría General informes trimestrales donde se indique el avance de la labor de interés y en caso de requerirse las acciones adicionales emprendidas para cumplir con el plazo final programado. (Ver hallazgo 1.3, párrafo 2.15 a 2.18).
- 4.6** Establecer un protocolo formal dentro del procedimiento de uso del Sistema Automatizado de Pago de Planilla y Revalorización de Pensiones, que defina los casos genéricos de excepción en los cuales se puede utilizar la funcionalidad que permite la modificación del número de expediente y los roles autorizados para su utilización, así como que evidencie los pasos para garantizar la integridad de la base de datos del sistema, la trazabilidad de los datos modificados y la bitacorización de los movimientos relacionados con esa funcionalidad. Para acreditar el cabal cumplimiento de esta disposición, se requiere remitir a la Contraloría General, una certificación donde se acredite el cumplimiento de lo solicitado en un plazo de 2 meses, contados a partir de la fecha de recepción de este documento. (Ver hallazgo 1.4, párrafos 2.19 a 2.24)

AL LIC. DANIEL SÁENZ HERNÁNDEZ, JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

- 4.7** Elaborar e implementar una metodología de Administración de Proyectos de Tecnologías de Información para el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, que al menos defina, entre otros aspectos de interés: etapas del proyecto, puntos de control en cada etapa, productos de cada etapa, organización del proyecto, así como los roles y responsabilidades de los participantes en el proyecto, la cual deberá someter a las instancias institucionales que corresponda para su aprobación y oficialización como metodología institucional. Para acreditar el cabal

cumplimiento de esta disposición, se requiere remitir a la Contraloría General una certificación donde acredite que la metodología fue elaborada, en un plazo máximo de 2 meses, contados a partir de la fecha de recepción del presente informe. Asimismo, en un plazo adicional de 3 meses deberá remitir otra certificación donde acredite que la metodología de interés fue debidamente oficializada a nivel institucional. (Ver hallazgo 2.1, párrafo 2.24 a 2.29)

ANEXO nro. 1
VALORACIÓN DE OBSERVACIONES AL BORRADOR DEL INFORME DE LA
AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN EL OTORGAMIENTO DE PENSIONES
EN LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PENSIONES

Nro. Párrafo	4.3		
Observaciones Administración	Se indica en relación con la disposición contenida en el párrafo 4.3 del borrador del informe que a través del mantenimiento evolutivo ya se ha proyectado hacer avanzar el nuevo sistema hacia el soporte al proceso de declaración de derechos, iniciando los trabajos este 2015, y esperando completar el desarrollo necesario para ello en 2016, lo cual depende de la aprobación del presupuesto solicitado por la DNP para este fin.		
¿Se acoge?	Sí	No <input checked="" type="checkbox"/>	Parcial
Argumentos CGR	No obstante la importancia de los acciones efectuadas para hacer avanzar el sistema automatizado hacia el soporte del proceso de declaración de derechos, se mantiene la disposición en los términos definidos en el párrafo 4.3 del Borrador del Informe, en virtud de la necesidad de que el grado de automatización necesario para optimizar la gestión de los procesos a cargo del DDD se respalde con los análisis pertinentes, así como con las valoraciones necesarias para su inclusión como parte del mantenimiento evolutivo del sistema.		
Nro. Párrafo	4.4		
Observaciones Administración	Respecto a la disposición contenida en el párrafo 4.4 del borrador del informe, se indica que la DNP no gestiona los expedientes resueltos en forma manual utilizando el sistema, ya que únicamente registra la información de dichos expedientes; por lo cual no se considera que el registro de información en el sistema sea competencia del Dpto. de Declaración de Derechos. Para el registro de estos casos en el sistema se utilizan los roles del departamento del DDD, lo cual se procurará resolver, de manera que el registro de información de expedientes se efectúe sin utilizar ni recrear los flujos de trabajo de declaración de derechos ni los roles del DDD, lo que ha sido el inconveniente apuntado y se comparte. En cuanto a que con posterioridad a diciembre de 2015 sólo se podrán gestionar casos con uso del sistema, se solicita reconsiderar este punto, por cuanto, existen casos resueltos manualmente en que los beneficiarios podrían ejercer su derecho con posterioridad a diciembre de 2015. Estos casos cabe indicar son de difícil recuento pues dependen de la demanda que ejerzan las personas y no de registros de la DNP. Finalmente se solicita ampliar el plazo a 3 meses para documentar lo solicitado, pues incluso requiere la elaboración de un inventario y se debe recurrir para ello a utilizar para esto al escaso recurso del que dispone esta Dirección.		
¿Se acoge?	Sí	No	Parcial <input checked="" type="checkbox"/>
Argumentos CGR	Respecto a las observaciones anteriores, procede aclarar que la preocupación de esta Contraloría General no es quien registra la información de los expedientes, sino que en el sistema automatizado se evidencie la participación de cada una de las dependencias de la DNP que participan en el proceso, según los roles establecidos reglamentariamente, lo cual no se está cumpliendo y es inconveniente, tal y como lo indica esa Administración en su oficio. De ahí que es importante que la Administración considere que el mecanismo que elija para la		

	<p>regularización de la inclusión en el sistema automatizado de los expedientes resueltos manualmente por el DDD, pendientes a la fecha, debe estar de conformidad con las funciones, competencias y atribuciones establecidas en el Decreto Ejecutivo N° 34384 Reglamento de Organización y Funcionamiento de la DNP. De manera tal que es responsabilidad de esa Administración documentar y oficializar el mecanismo definido, detallando la justificación correspondiente y los casos que requerirán del mecanismo diferenciado para la inclusión de los expedientes de interés en el sistema automatizado.</p> <p>Respecto a los casos que eventualmente requerirán su inclusión en forma posterior a diciembre de 2015, debe considerarse que serán los casos previamente detallados en la documentación que justificará el tratamiento diferenciado y que oficializará los casos con nombre y número de cédula del beneficiario y número de expediente, que podrán ser incluidos mediante el mecanismo que se defina. En virtud de lo anterior, se procede a hacer el ajuste en la disposición de interés, de manera tal que se entienda que posteriormente a diciembre 2015 podrán incluirse en el sistema, bajo el mecanismo definido, únicamente los casos detallados en la documentación que oficializa el tratamiento indicado.</p> <p>Finalmente, respecto a la ampliación del plazo para inventariar los casos que requerirán de su inclusión en el sistema mediante el mecanismo a definir, se acepta la ampliación solicitada por la Administración.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, la disposición contenida en el párrafo 4.4 se modifica de la siguiente manera:</p> <p><i>“Establecer un mecanismo que permita la regularización de la inclusión en el sistema automatizado, de los expedientes de beneficios de pensión resueltos manualmente, por el Departamento de Declaración de Derechos, pendientes a la fecha, de acuerdo con las funciones, competencias y atribuciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la DNP. Dicho mecanismo deberá documentarse y oficializarse y su implementación deberá concluirse a más tardar al finalizar el mes de diciembre de 2015, momento a partir del cual solo podrán gestionarse casos a través de dicho sistema, con excepción de los expedientes que previamente se hayan registrado en la documentación de respaldo para la aplicación del mecanismo que se llegue a oficializar, la cual deberá contener la justificación del tratamiento que se dará a los citados expedientes y el detalle de los casos a incluir, con el número de expediente y el nombre y número de cédula de las personas. Para acreditar el cabal cumplimiento de esta disposición se requiere remitir a la Contraloría General, la documentación donde se fundamenta y oficializa el mecanismo solicitado en un plazo máximo de 3 meses, contados a partir de la fecha de recepción de este informe, así como una certificación donde se acredite los casos que fueron incluidos en el sistema automatizado y los casos que quedan pendientes de inclusión, a más tardar el último día hábil del mes de diciembre de 2015. (Ver hallazgo 1.2, párrafo 2.6 a 2.14).</i></p>
<p>Nro. Párrafo</p>	<p>4.6</p>
<p>Observaciones Administración</p>	<p>Se solicita reconsiderar la disposición contenida en el párrafo 4.6 del borrador de informe por cuanto en el trabajo cotidiano de esta Dirección, se ha encontrado la necesidad de ajustar los números de expedientes por errores de registro manual, por lo que se considera que la herramienta de interés es útil para brindar un adecuado mantenimiento de consecutivos. Además, solo la Coordinación de Administración de Sistemas de Información y la Jefatura de Gestión de la Información están autorizadas a utilizar esta funcionalidad y el sistema cuenta con bitácoras para el registro de la actividad que se ejecuta en el sistema. Cabe mencionar que esta Dirección, de</p>

	<p>antemano, había previsto la necesidad de efectuar ajustes al flujo de creación de expedientes, para que no sea necesaria la asignación de números en el sistema para posteriormente modificarlos por el físico, sino que, al momento de crear el expediente se tenga la posibilidad de digitar el número asignado en el expediente físico. Bajo esta situación, la funcionalidad actual, sólo quedaría para ser utilizada con los casos migrados que ya disponían de un número de expediente, en caso único y exclusivamente de que se detecte algún error.</p>		
<p>¿Se acoge?</p>	<p>Sí</p>	<p>No</p>	<p>Parcial X</p>
<p>Argumentos CGR</p>	<p>En virtud de los argumentos de la Administración se replantea la disposición contenida en el párrafo 4.6 del borrador de informe en los siguientes términos:</p> <p><i>“Establecer el protocolo formal dentro del procedimiento de uso del Sistema Automatizado de Pago de Planilla y Revalorización de Pensiones, que defina los casos genéricos de excepción en los cuales se puede utilizar la funcionalidad que permite la modificación del número de expediente y los roles autorizados para su utilización, que evidencie los pasos para garantizar la integridad de la base de datos del sistema, así como la trazabilidad y bitacorización de los movimientos relacionados con esa funcionalidad. Para acreditar el cabal cumplimiento de esta disposición, se requiere remitir a la Contraloría General, una certificación donde se acredite el cumplimiento de lo solicitado en un plazo de 2 meses, contados a partir de la fecha de recepción de este documento”.</i></p> <p>Adicionalmente, se agrega el párrafo 2.23 contenido en el aparte de Resultados del Estudio, que indica:</p> <p><i>“Agrega la Administración, en el oficio donde efectuó observaciones al borrador del informe⁸, que en el trabajo cotidiano de la DNP ha sido necesario cambiar la numeración asignada a los expedientes, no de manera frecuente, por errores de registro manual, al momento de la digitación de los números en la información para la migración de datos hacia el nuevo sistema. Por lo que manifiesta que esta herramienta del sistema es útil para brindar un adecuado mantenimiento de consecutivos.”</i></p> <p>También se agrega al final del párrafo 2.24 (anterior 2.23 en el Borrador del informe) lo siguiente:</p> <p><i>“... por lo cual debe garantizarse la trazabilidad e integridad de los datos que se modifiquen”.</i></p> <p>Finalmente en el aparte de Conclusiones, párrafo 3.3, se agrega:</p> <p><i>“... por lo cual si se requiere su alteración por situaciones excepcionales es conveniente que se establezca el protocolo correspondiente donde se garantice la trazabilidad e integridad de los datos que se modifiquen”.</i></p>		

8 Oficio DMT-0818-2015, del 13 de agosto 2015.