

**UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL  
AUDITORÍA UNIVERSITARIA  
INFORME DE AUDITORÍA AU-13-2025**

**SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS  
POR LA AUDITORÍA EXTERNA , CARTA DE GERENCIA CG-TI-01-2020**

**ALAJUELA**

**Noviembre, 2025**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
1.1. Origen del Estudio	4
1.2. Objetivo General	4
1.3. Alcance del Estudio	5
1.4. Marco Referente y Metodología Aplicada	5
1.5. Antecedentes	6
<b>2. RESULTADOS</b>	<b>7</b>
2.1. Al Director de Gestión de Tecnologías de la Información	7
2.1.1. Recomendación 1	8
2.1.2. Recomendación 2	8
2.1.3. Recomendación 3	9
2.1.4. Recomendación 4	9
2.1.5. Recomendación 5	10
2.1.6. Recomendación 6	10
2.1.7. Recomendación 7	11
2.1.8. Recomendación 8	11
2.1.9. Recomendación 9	12
2.1.10. Recomendación 10	12
2.1.11. Recomendación 11	13
2.1.12. Recomendación 12	13
2.1.13. Recomendación 13	14
2.1.14. Recomendación 14	14
<b>3. CONCLUSIONES</b>	<b>15</b>

### **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Estado de recomendaciones de la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información.....	7
Tabla 2 Estado de Ejecución de las Recomendaciones.....	15
Tabla 3 Estado de Ejecución de las Recomendaciones por Dependencia.....	16

### **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 Estado de recomendaciones porcentualmente.....	15
---	----

---

**INFORME DE AUDITORÍA AU-13-2025**  
**SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA**  
**AUDITORÍA EXTERNA, CARTA DE GERENCIA CG-TI-01-2020**

Referencia:

Informe de Auditoría AU-13-2025, remitido mediante carta AU-538-2025 a la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información del 14 de noviembre de 2025.

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Origen del Estudio

El estudio se realiza en cumplimiento con el Plan de Trabajo de la Auditoría Universitaria del 2025, atendiendo el objetivo estratégico de *“Establecer estrategias que permitan la modernización de la gestión, para el fortalecimiento del capital humano, la transparencia universitaria, la simplificación de trámites, la eficiencia y la eficacia de todas las instancias de la Universidad.”* y con el propósito de apoyar el Eje transversal de Gestión y Sostenibilidad<sup>1</sup>, específicamente la *“Política para la modernización de la gestión para el cumplimiento de los objetivos institucionales”* del Plan Institucional de Desarrollo Estratégico 2022-2026 de la UTN (PIDE)<sup>2</sup>, versión 2.

### 1.2. Objetivo General

Determinar el estado o grado de cumplimiento o implementación de las recomendaciones de auditoría dirigidas al director de la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información

---

<sup>1</sup> Conforme con la Figura 8 del PIDE UTN, versión 2, el alcance del eje transversal “Gestión y Sostenibilidad” comprende elementos o temas de prioridad institucional, a saber: digitalización y sistematización de datos y procesos, gestión ambiental institucional, sostenibilidad financiera, sistemas de acceso a la información centralizados y estandarizados, simplificación de trámites, actualización y fortalecimiento del régimen académico, desarrollo integral de personas funcionarias, cultura de gestión por proyectos, optimización y estandarización de normativa y procesos administrativos y académicos, y formación humanística.

<sup>2</sup> Plan Institucional de Desarrollo Estratégico 2022-2026, aprobado por el Consejo Universitario, mediante la Transcripción de Acuerdo 027-2022 del 11 de febrero de 2022 y comunicado por medio de Circular R-044-2022 del 18 de mayo de 2022. Mediante correo electrónico del 3 de febrero de 2023, se informa a la comunidad universitaria sobre la versión 2 del PIDE según Transcripción de Acuerdo 004-2023 del 13 de enero de 2023.

(DGTI), contenidas en la Carta de Gerencia CG-01-TI-2020, Informe de Consultoría denominado “*Revisión del Proceso de Implementación ERP*”, referencia carta AU-585-2020<sup>3</sup>.

Informar a la Administración Activa sobre el estado de ejecución o cumplimiento de las recomendaciones emitidas por los despachos de contadores públicos, conforme con lo dispuesto en el inciso g) del artículo 22 de la Ley General de Control Interno, Ley N. 8292<sup>4</sup>.

### **1.3. Alcance del Estudio**

El estudio cubre las actividades verificadas por el despacho de contadores públicos Murillo y Asociados, S.A. entre agosto y septiembre de 2025, referente a la carta de gerencia elaborada por el Consorcio EMD, Contadores Públicos Autorizados, remitido mediante carta AU-585-2020.

### **1.4. Marco Referente y Metodología Aplicada**

Para el desarrollo del presente estudio se inicia con las recomendaciones emitidas por el despacho Consorcio EMD, Contadores Públicos Autorizados a la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información mediante la Carta de Gerencia CG-01-TI-2020. Se emplearon instrumentos para delimitar el marco conceptual, administrativo, organizacional y ejecución; se identifica y obtiene documentación para la evaluación; así como, herramientas o métodos necesarios para comprensión y análisis de la información obtenida a utilizar según el criterio profesional de los consultores asignados.

El Informe de Auditoría se realiza de conformidad con lo establecido en la Ley General de Control Interno, Ley N. 8292, las Normas de Control Interno para el Sector Público<sup>5</sup> (NCISP), las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público<sup>6</sup>, las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público<sup>7</sup>, especialmente las relativas a Seguimiento de acciones

---

<sup>3</sup> Del 17 de diciembre de 2020.

<sup>4</sup> Publicada en La Gaceta N. 169 del 4 de septiembre de 2002.

<sup>5</sup> Publicadas en La Gaceta N. 26 del 6 de febrero de 2009; última actualización realizada por medio de la Resolución N. R-DC-00010-2023 del 31 de enero del 2023, de la Contraloría General de la República, publicada en La Gaceta N. 38 del 1 de marzo de 2023.

<sup>6</sup> Publicada en La Gaceta N. 184 del 25 de septiembre de 2014.

<sup>7</sup> Publicadas en La Gaceta N. 28 del 10 de febrero 2010; última actualización realizada por medio de la Resolución N. R-CO-83-2018 del 9 de julio 2018, Contraloría General de la República, Lineamientos sobre gestiones que involucran a la auditoría

sobre resultados, norma 2.11, el Marco regulatorio de gobierno y gestión para las tecnologías de la información<sup>8</sup> así como, la normativa interna de la Universidad Técnica Nacional (UTN), que resulte aplicable.

### 1.5. Antecedentes

En carta AU-585-2020 se remite la Carta de Gerencia CG-01-TI-2020<sup>9</sup>, emitido por el Despacho Consorcio EMD Contadores Públicos Autorizados<sup>10</sup>, Informe de Auditoría Externa “*Revisión del Proceso de Implementación ERP*”; el cual tenía como objetivo:

Determinar el grado de avance del proyecto denominado Desarrollo Interno del Sistema de Información ERP (Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales) a cargo de la DGTI (Dirección de Gestión de Tecnologías de Información) y el apoyo efectivo recibido de las autoridades universitarias para la integración de operaciones de la UTN en los ámbitos: académico, administrativo, producción, logística, inventario, envíos, contabilidad, financiero, estadístico, presupuestario, recursos humanos y otros, conforme con la prioridad establecida por la DGTI, el PIDE UTN y el Plan Estratégico Informático UTN.

La revisión se realiza en el periodo de septiembre y octubre de 2020. El despacho de contadores públicos concluye: “...*aún no ha sido establecido como un proyecto formal por parte de la alta administración, contando solamente con el levantamiento de los requerimientos funcionales y algunas actividades de investigación de opciones de solución a implementar.*”

Se emiten varias recomendaciones a la DGTI y se solicita determinar las actividades que implementará para el cumplimiento de cada recomendación.

En la conferencia del Informe la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información acepta las observaciones e indica que durante el primer semestre del 2021 actualizará el plan de seguimiento a las Auditorías.

---

interna presentadas ante la Contraloría General de la República, publicada en el Alcance N. 143 a la Gaceta N. 146 del 13 de agosto de 2018.

<sup>8</sup> Emitidas por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) el 8 de noviembre de 2022, versión 2.

<sup>9</sup> Del 30 de noviembre de 2020.

<sup>10</sup> Contratación Directa N. 2020CD-000208-0018962008-UTN denominada “Servicio de Auditoría en Plataformas Tecnológicas”.

En el 2025, mediante la Licitación Reducida “L-174-2025 Servicios Profesionales de Auditoría en Sistema de Información (TI)” se adjudica al despacho Murillo y Asociados, S.A., Contadores Públicos, determinar el estado o grado de cumplimiento de las recomendaciones<sup>11</sup> de auditoría establecidas en la Carta de Gerencia CG-01-TI-2020, por lo cual, los resultados mostrados en este Informe es producto del análisis efectuado por el despacho.

## 2. RESULTADOS

La Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información presenta el siguiente estado y grado de cumplimiento de las recomendaciones giradas en la Carta de Gerencia CG-TI-01-2020:

### 2.1. Al Director de Gestión de Tecnologías de la Información

La Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información presenta el siguiente estado de las recomendaciones:

**Tabla 1 Estado de recomendaciones de la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información**

Número de Recomendación	Grado de cumplimiento	Porcentaje cumplimiento
1	En Proceso	50%
2	Pendiente	0%
3	Pendiente	0%
4	Pendiente	0%
5	En Proceso	85%
6	Pendiente	0%
7	En Proceso	50%
8	Pendiente	0%

<sup>11</sup> Fase 1: Estado de Recomendaciones, según la carta AU-585-2020.

Número de Recomendación	Grado de cumplimiento	Porcentaje cumplimiento
9	Pendiente	0%
10	Pendiente	0%
11	Cumplida	100%
12	Cumplida	100%
13	Pendiente	0%
14	Pendiente	0%

Fuente: Elaboración por la Auditoría Universitaria.

A continuación se detallan los resultados obtenidos de acuerdo a la verificación de las acciones realizadas por la Administración en cada recomendación:

#### 2.1.1. Recomendación 1

Revisar los documentos asociados a los lineamientos para la gestión de proyectos con el fin de actualizar, formalizar la totalidad de estos, mediante la aprobación final por las partes según corresponda.

En la revisión efectuada, se determina que los instrumentos relacionados con la gestión de proyectos se actualizan y aprueban en el 2021, pero no se implementan actividades de control garantizando la trazabilidad de las versiones y carece de revisiones o ajustes a la documentación de proyectos, por lo que la causa raíz de la situación detectada no fue atendida.

**La recomendación 1 se encuentra en proceso con un porcentaje de avance del 50%** debido a que se emiten los lineamientos para la gestión de proyectos en el 2021, pero falta actualizarlos ya que han pasado más de 3 años sin una revisión o ajuste correspondiente e implementar actividades de control para su administración.

#### 2.1.2. Recomendación 2

Levantar un plan de capacitación tanto para los funcionarios de la DGTI, como para los funcionarios de las áreas funcionales que eventualmente podrán participar en los diferentes proyectos de implementación y mejora de soluciones tecnológicas.

La evidencia aportada es sobre el formulario de un plan de capacitación, pero el contenido no coincide con los lineamientos del proyecto, además, no consta documentación como listas de asistencia que demuestre la realización del plan.

**La recomendación 2 se encuentra pendiente con un porcentaje de avance del 0%** debido a que carece del plan de capacitación para los funcionarios de la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información, así como para las áreas funcionales que participen en los diferentes proyectos de implementación y mejora de soluciones tecnológicas.

#### 2.1.3. Recomendación 3

Asegurar la adecuada aplicación de los lineamientos y documentación de los proyectos a desarrollarse, principalmente el ERP y la mejora del AVATAR.

De acuerdo con la documentación revisada, se determina que la evidencia proporcionada no permite verificar que se diseñarán actividades, controles u otras acciones que aseguren el cumplimiento de los lineamientos del proyecto.

**La recomendación 3 se encuentra pendiente con un porcentaje de avance del 0%** debido a que falta asegurar la aplicación de los lineamientos y documentación de los proyectos a desarrollarse ERP y mejoras del AVATAR.

#### 2.1.4. Recomendación 4

Levantar los lineamientos de planificación estratégica con perfil institucional y adoptar las prácticas para la gestión estratégica al nivel de TI, incluyendo la definición de los planes tácticos, según las características mencionadas anteriormente con la práctica APO02.05<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Marco de Referencia Cobit 5, la práctica de Gestión 05, del proceso APO02.

Como evidencia se aporta el “*Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación*” (PETIC), sin embargo, falta crear los lineamientos de planeación estratégica acorde con el APO02.05 del marco de COBIT.

**La recomendación 4 se encuentra pendiente con un porcentaje de avance del 0%** debido a que se carece de lineamientos de planificación estratégica con perfil institucional y adoptar las prácticas para la gestión estratégica al nivel de TI, incluyendo la definición de los planes tácticos.

#### 2.1.5. Recomendación 5

Hay que asegurar que el desarrollo e implementación del ERP se incluya tanto al nivel de estrategia institucional, TI y en el programa y portafolio de proyectos.

Se determina que en el sistema ERP se incluye como parte de las estrategias institucionales para modernizar la gestión de la universidad, asimismo, se incorpora de forma tácita como parte de los objetivos estratégicos de TI, pero faltó agregarlo en un programa o portafolio de proyectos. Es importante mencionar que el PETIC carece de iniciativas o proyectos que permitan cumplir con los objetivos planeados.

**La recomendación 5 se encuentra en proceso con un porcentaje de avance del 85%** debido a que en la estrategia institucional y de TI se incluye el desarrollo e implementación del ERP, pero falta agregarlo en el portafolio de proyectos, así como crear iniciativas en el PETIC que permitan cumplir con los objetivos planteados.

#### 2.1.6. Recomendación 6

Para asegurar que el ERP tenga una adecuada cobertura institucional se recomienda levantar el Modelo de Arquitectura de Información Institucional, ya que le permitirá entender claramente el flujo de los datos e información, los procesos que la requieren / procesan / producen, la identificación de herramientas actuales y qué está pendiente y por último la plataforma tecnológica que está actualmente soportando los procesos y sistemas. Este modelo facilitará la definición del alcance y cobertura real del nuevo ERP.

De la evidencia aportada se determina que está relacionada con el Sistema Integrado de Gestión Universitaria (SIGU), sin embargo, se carece del modelo de la arquitectura empresarial (normas, políticas o procedimientos), así confirmado en la reunión con DGTI.

**La recomendación 6 se encuentra pendiente con un porcentaje de avance del 0%** debido a que falta levantar el Modelo de Arquitectura de Información Institucional que establezcan flujo de datos, procesos que se requieran, identificación de herramientas, recursos, responsables entre otros.

#### 2.1.7. Recomendación 7

Debe establecerse un plan formal para el proyecto, considerando todas las actividades, desde análisis de factibilidad, valoración y selección de opciones de mercado vrs desarrollo interno, revalidación de los requerimientos, diseño, programación/ajuste, redefinición de los procesos funcionales (si aplica), pruebas, capacitación, implementación, cierre. Esto ubicado en el tiempo, por lo que permitirá una mejor asignación y distribución de los recursos, además de poder dar un mejor seguimiento al avance de manera más formal.

Se facilita un cronograma formal para el proyecto donde los responsables son los desarrolladores de TI, quedando pendiente de agregar tareas como pruebas, capacitación e implementación, además, aquellas dependencias que tiene un fuerte impacto en el proyecto.

**La recomendación 7 se encuentra en proceso con un porcentaje de avance del 50%** debido a que se establece el plan formal para el proyecto de la Dirección de TI, pero falta incluir las tareas o actividades de aquellas dependencias que impactan en el proyecto.

#### 2.1.8. Recomendación 8

Debido a que el ERP cubrirá la mayor parte de las gestiones institucionales, se recomienda en forma paralela establecer los requerimientos de continuidad, contingencia y recuperación tanto de las operaciones

institucionales como de los servicios tecnológicos, considerando los tres escenarios de peor caso comunes: a) No hay acceso físico a instalaciones y los servicios tecnológicos están activos; b) Hay acceso físico a instalaciones y los servicios tecnológicos no están disponibles; c) No hay acceso físico a instalaciones y los servicios tecnológicos no están disponibles.

Dentro de la documentación analizada, se concluye que no se establecen lineamientos de gestión de la continuidad, contingencia y recuperación tanto de las operaciones institucionales como servicios de TI en la Universidad, asimismo, se facilita información sobre los respaldos de datos y procesos operativos que no necesariamente consolidan las estrategias de continuidad que deben resultar de un análisis de impacto al negocio (BIA) y análisis del riesgo del negocio (RIA), además, el plan de continuidad indicado no incorpora a SIGU.

**La recomendación 8 se encuentra pendiente con un porcentaje de avance del 0%** debido a que falta establecer los requerimientos de continuidad, contingencia y recuperación de las operaciones institucionales como de los servicios tecnológicos.

#### 2.1.9. Recomendación 9

Hacer un análisis de los riesgos asociados al desarrollo e implementación del ERP, de forma tal que se identifiquen los tres generales al nivel de TI que impactan la institución directamente, entendiendo que hay diversas causas por lo que se materializarían: a) Interrupción de la operativa institucional o No disponibilidad de los recursos tecnológicos para continuar la operativa institucional; b) Exposición de la Información; c) Incumplimiento regulatorio (interno y externo). Este análisis permitirá una mayor oportunidad para la toma de decisiones de cómo gestionar el proyecto, para su éxito.

Se facilita información relacionada con los riesgos del sistema Avatar, pero no se establecieron los lineamientos de gestión de riesgo del proyecto para el sistema SIGU, además, en reunión con la DGTI se indica que no se tiene un análisis de riesgo.

**La recomendación 9 se encuentra pendiente con un porcentaje de avance del 0%** debido a que falta el análisis de los riesgos asociados al desarrollo e implementación del ERP.

2.1.10. Recomendación 10

Aplicar las recomendaciones del punto VI.A con respecto a la formalización del proceso de gestión de proyectos.

Se analiza si se diseñaron actividades, controles u otros orientados a asegurar que los lineamientos de proyectos se cumplan, sin embargo, con la evidencia aportada no permite verificar el cumplimiento debido a que no tiene relación con la recomendación.

**La recomendación 10 se encuentra pendiente con un porcentaje de avance del 0%** debido a que no se aplican las recomendaciones sobre la formalización del proceso de gestión de proyectos.

2.1.11. Recomendación 11

Revisar y actualizar el PETIC vigente de acuerdo con los ejes estratégicos del PIDE 2018-2021 o en su defecto desarrollar un plan nuevo coincidente con el período establecido para la estrategia institucional, asegurando la debida alineación.

El sistema ERP se incluye en la estrategia institucional para modernizar la gestión de la universidad y es agregado de forma tácita como parte de los objetivos estratégicos. Es importante mencionar que el PETIC carece de iniciativas o proyectos que permitan cumplir con los objetivos planteados. Asimismo, dada la carencia de un proceso de planeación estratégica de TI el resultado en el PETIC la alineación del mismo con los objetivos del negocio no se puede medir, ni se pueden relacionar los proyectos con cada objetivo del negocio.

**La recomendación 11 se encuentra cumplida al 100%** debido a que se actualiza el *Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación*, asimismo, sería importante incluir iniciativas o proyectos que permitan cumplir con los objetivos planteados.

2.1.12. Recomendación 12

Incorporar las funciones de la Comisión Institucional de Gestión Informática en la Política de Gobernabilidad de TI.

De la documentación analizada se determina que se incorporarán funciones y responsabilidades de la Comisión Institucional de Gestión Informática en la Política de Gobernabilidad de TI.

**La recomendación 12 se encuentra cumplida al 100%** debido a que se incorporan las funciones de la Comisión Institucional de Gestión Informática en la Política de Gobernabilidad de TI.

#### 2.1.13. Recomendación 13

Aplicar en forma consistente los lineamientos levantados para la contratación de terceros, administración de servicios de terceros y administración de proyectos.

Se revisan lineamientos, procedimientos y políticas establecidas con respecto al manejo de proveedores y administración de proyectos, pero no se implementan controles para asegurar que los documentos cumplan durante la ejecución de los proyectos.

**La recomendación 13 se encuentra pendiente con un porcentaje de avance del 0%** debido a que falta implementar controles para asegurar cuando se contraten servicios de terceros, administración de servicios de terceros y administración de proyectos de forma consistente.

#### 2.1.14. Recomendación 14

Como parte de la gestión de TI, debe contarse con prácticas formales para la revisión periódica de los procesos que soportan los servicios de TI, de forma tal que pueda asegurarse su adecuada aplicabilidad, funcionalidad y vigencia. Dicha revisión debe incluir la validación del nivel de adecuación de los lineamientos asociados y por medio del control de cambios y versiones indicar la fecha en que fue revisado (aún cuando no haya sufrido cambios).

De la evidencia aportada se concluye que no demuestra una solución para la revisión periódica de los procesos que soportan los servicios de TI asegurando aplicabilidad, funcionalidad y vigencia.

**La recomendación 14 se encuentra pendiente con un porcentaje de avance del 0%** debido a que se carece de prácticas formales para la revisión periódica de los procesos que soportan los servicios de TI.

### 3. CONCLUSIONES

Para la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información, se emiten catorce recomendaciones en la Carta de Gerencia CG-01-TI-2020, de las cuales se detalla el estado de ejecución en la Tabla 2.

**Tabla 2 Estado de Ejecución de las Recomendaciones**

Nombre del Informe	Pendiente	En Proceso	Cumplida	Total
Carta de Gerencia CG-01-TI-2020, Revisión del Proceso de Implementación ERP	9	3	2	14
<b>Total</b>	9	3	2	14
<b>Porcentualmente</b>	<b>64,3%</b>	<b>21,4%</b>	<b>14,3%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaborado por la Auditoría Universitaria

A continuación, en la figura 1 se muestra el estado de ejecución de las recomendaciones emitidas en la Carta de Gerencia CG-01-TI-2020, a nivel porcentual:

**Figura 1 Estado de recomendaciones porcentualmente**



Fuente: Carta de Gerencia CG-01-TI-2020.

Por otra parte, en la Tabla 3 se visualiza la ejecución de las recomendaciones por la dependencia cuyo titular subordinado ostentan la competencia y autoridad, para implementar las recomendaciones de la Carta de Gerencia CG-01-TI-2020:

**Tabla 3 Estado de Ejecución de las Recomendaciones por Dependencia**

Dependencia	Pendiente	En Proceso	Cumplida	Total
Dirección de Gestión del Tecnología de la Información	9	3	2	<b>14</b>

Fuente: Elaborado por la Auditoría Universitaria.

El resultado del seguimiento de recomendaciones a la Carta de Gerencia CG-01-TI-2020 muestra que el 64,3% corresponde a recomendaciones que se encuentran pendientes, siendo necesario que la DGTI realice acciones respectivas para ejecutar lo siguiente:

- a) Plan de capacitación que abarque los funcionarios de DGTI, así como, las áreas funcionales que participen en el proyecto.

- b) Aplicación de lineamientos para los proyectos a desarrollar.
- c) Lineamientos de planificación estratégica con perfil institucional y TI, incluyendo los planes tácticos.
- d) Modelo de Arquitectura de Información Institucional, según la normativa vigente.
- e) Requerimientos de continuidad, contingencia y recuperación tanto de las operaciones institucionales como de los servicios tecnológicos con el ERP.
- f) Análisis de riesgos asociados al desarrollo e implementación del ERP.
- g) Aplicación sobre la formalización del proceso de gestión de proyectos.
- h) Implementación de controles para cuando se contraten servicios de terceros, administración de servicios de terceros y administración de proyectos.
- i) Implementación de prácticas formales para la revisión periódica de los procesos que soportan los servicios de TI.

Un 21,4% de las recomendaciones se encuentran en proceso, esto requiere que la DGTI realicen acciones para completar las actividades:

- a) Actualización de los lineamientos para la gestión de proyectos debido a que se emitieron en el 2021.
- b) Inclusión de un portafolio de proyectos para el desarrollo e implementación del ERP, además, de crear iniciativas en el PETIC que permitan cumplir objetivos.
- c) Agregar en el plan de proyectos de TI las tareas o actividades de las dependencias que impacten en el proyecto.

Por otra parte, el 14,3% de las recomendaciones se encuentran cumplidas ya que la DGTI realizó las siguientes actividades:

- a) Actualiza el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- b) Incorpora las funciones de la Comisión Institucional de Gestión Informática en la Política de Gobernabilidad de TI.

El seguimiento a las recomendaciones a la Carta de Gerencia, evidencia que la Dirección de Gestión de Tecnología de la Información requiere implementar acciones inmediatas para

atender las nueve recomendaciones que se encuentran en estado “Pendiente” y tres que se encuentran en estado “En Proceso”. Para lo cual, es relevante implementar lo indicado en las Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información emitidas por el MICITT a saber: Aseguramiento, Gestión de TI, Calidad de los procesos tecnológicos, Planificación tecnológica institucional, Arquitectura Empresarial, Continuidad y disponibilidad operativa de los servicios tecnológicos y Gestión de riesgos tecnológicos.

Por lo tanto, queda bajo entera responsabilidad de la DGTI el mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del proceso y del sistema de control interno, conforme lo dicta la Ley General de Control Interno y las Normas de control interno para el sector público.

Por último, conviene reiterar que la implantación oportuna y efectiva de las recomendaciones es responsabilidad de la administración activa, conforme lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley General de Control Interno, por consiguiente, aquellas recomendaciones que aún se encuentran “En proceso” o “Pendientes” requieren que se ejecuten a través de un esfuerzo sistemático, la designación del responsable y la elaboración o actualización de un plan de implantación con actividades específicas para establecer la fecha de su cumplimiento, lo anterior, como parte de los deberes y responsabilidades del jerarca y titulares subordinados. El presente Informe determina que, a pesar de la aceptación por parte de la Administración de los resultados, las recomendaciones y los plazos convenidos, estos no han sido atendidos de forma inmediata y oportuna conforme con lo acordado por la DGTI.