



MARA TERCERA DE PRIMERA INSTANCIA DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA: San Salvador, a las catorce horas con cuarenta y cinco minutos del día veintisiete de febrero de dos mil diecisiete.

El presente Juicio de Cuentas clasificado con el número de referencia **JC-III-056-2015**, ha sido instruido en contra de: **LICDA. CECYL MARTINY ARRIOLA HERNÁNDEZ**, Gerente de Tecnologías de la Información, quien devengó un salario mensual de dos mil quinientos veinte Dólares de los Estados Unidos de América (\$2,520.00); **ING. NURY MERCEDES MARTÍNEZ SILVA**, Administradora de Infraestructura y Administradora de Contrato, quien devengó un salario mensual de un mil seiscientos veintiséis Dólares de los Estados Unidos de América (\$1,626.00). Ambas con actuación en el **Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP)**, por el periodo comprendido del uno de enero del dos mil trece al treinta y uno de julio del dos mil quince, según informe de Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicación de la referida Entidad, practicado por la Dirección de Auditoría Siete, conteniendo cuatro reparos; de conformidad a al artículo 54 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, tal como se mencionan a continuación: **REPARO UNO - RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA**, FALTA DE UNA EFECTIVA FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO INFORMÁTICO Y UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS. **REPARO DOS - RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA**, DEFICIENCIAS IDENTIFICADAS EN PROCESO DE COMPRA POR LIBRE GESTIÓN. **REPARO TRES - RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA**, DEFICIENCIAS EN LA PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LAS ÁREAS DE SOPORTE TÉCNICO Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. **REPARO CUATRO - RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA**, FALTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA, QUE MIDAN LA GESTIÓN DE LAS ÁREAS DE SOPORTE TÉCNICO, ADMINISTRACIÓN DE LA BASE DE DATOS, Y EL ÁREA DE DESARROLLO DE SISTEMAS.



Han intervenido en esta instancia, el licenciado **MANUEL FRANCISCO RIVAS PÉREZ**, Agentes Auxiliares del Fiscal General de la República; y la licenciada **CECYL MARTINY ARRIOLA HERNÁNDEZ**, por derecho propio; no así, la ingeniera **NURY MERCEDES MARTÍNEZ SILVA**.

**LEÍDOS LOS AUTOS, Y;
CONSIDERANDO:**

I. Por resolución de folios **41 a 42** ambos vuelto, emitida a las ocho horas con treinta minutos del día veinte de enero del año dos mil dieciséis, la Cámara Tercera de Primera Instancia, ordenó iniciar el Juicio de Cuentas; y en consecuencia, elaborar el Pliego de Reparos respectivo, de conformidad a lo establecido en el artículo 66 inciso segundo de la Ley de la Corte de Cuentas de la República. Con base a lo establecido en los artículos 66 y 67, se elaboró el Pliego de Reparos, que corre agregado de folios **47** vuelto a **57** frente, emitido a las trece horas con diez minutos del día ocho de marzo del dos mil dieciséis, ordenándose en el mismo, notificar al Fiscal General de la República y emplazar a los señores: **CECYL MARTINY ARRIOLA HERNÁNDEZ**, Gerente de Tecnologías de la Información y **NURY MERCEDES MARTÍNEZ SILVA**, Administradora de Infraestructura y Administradora de Contrato. Por lo que, a folios **43 y 59**, respectivamente, se encuentran las esquelas de notificación del auto de inicio y del Pliego de Reparos realizada al Fiscal General de la República, por medio del licenciado Manuel Francisco Rivas Pérez, Agente Auxiliar del Fiscal General de la República. Así mismo, a folios **60 y 61**, se encuentran agregadas las esquelas de emplazamiento efectuado a los Servidores Actuales antes mencionados.

II. **AL FOLIO 44**, corre agregado el escrito suscrito por el licenciado **MANUEL FRANCISCO RIVAS PÉREZ**, representante del Fiscal General de la República, juntamente con la Credencial por medio de la cual legitima la personería con que actúa, y la Resolución número 046, agregadas a folios **45 y 46**, respectivamente. Por lo que del folio 46 vuelto al folio 47 frente, esta Cámara resolvió admitir el escrito antes mencionado, se agregó al proceso la credencial con la que legitima su personería, se tuvo por parte en el carácter en que compareció, se le extendió copia simple del Informe de Auditoría que originó el presente Juicio de Cuentas y se ordenó a la Secretaría de esta Cámara, tomar nota del lugar señalado para recibir notificaciones.

DEL FOLIO 62 AL 67, corre agregado el escrito suscrito por la licenciada **CECYL MARTINY ARRIOLA HERNÁNDEZ**, juntamente con los anexos de folios **68 al 530**, quien manifestó literalmente lo siguiente: ".....") Que he recibido notificada del Pliego de Reparos No. JC-III-058-2015, en el cual se nos



concede un plazo de QUINCE DÍAS HÁBILES para efectos de contestarlo y ejercer mi defensa de los REPAROS relacionados en el mismo.

II) Que según se expresa en ese Pliego de Reparos, se me señala responsabilidad administrativa, ante la supuesta deficiencia en cuanto a "falta de una efectiva formulación y ejecución del presupuesto informático y ejecución de los recursos", "deficiencias identificadas en el proceso de compra por libre gestión", "deficiencia en la planificación y organización de las áreas de soporte técnico y de administración de la base de datos de la gerencia de tecnologías de la información" y falta de implementación de indicadores de eficiencia y eficacia que midan la gestión en las áreas de soporte técnico, administración de la base de datos y área de desarrollo de sistemas", cuyos argumentos y pruebas de descargo pertinentes, fueron presentadas al Equipo de Auditoría en su oportunidad.

III) Que por lo anterior, me permito expresar mi inconformidad sobre los señalamientos que se nos imputan y que se establecen en el presente pliego de reparos, ya que como funcionarios públicos hemos actuado bajo el marco legal que establece el artículo ochenta y seis de la Constitución de la República, de acuerdo al cual, **los funcionarios públicos son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la ley.**

IV) Por lo anterior procedo a manifestar a esa Honorable Cámara los argumentos atinentes al reparo mencionado, agregando las pruebas con las cuales compruebo que nuestras actuaciones se encuentran dentro del marco legal establecido.

I. ARGUMENTOS RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA

A. REPARO UNO FALTA DE UNA EFECTIVA FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO INFORMÁTICO Y UTILIZACIÓN DE RECURSOS.

A) Baja ejecución del presupuesto asignado

La planificación de metas anuales de la Gerencia de Tecnologías trata de responder a las apuestas prioritarias de la Institución en el ámbito de la Formación Profesional; para ejecutar cada una de esas metas planificadas se establecen estimaciones del costeo obteniéndose el presupuesto de la Gerencia, en los meses de abril a junio de cada año, periodo de la planificación del siguiente año, algunas metas se planifican para ser desarrolladas a través de la contratación de terceros; sin embargo, al momento de ejecutarlas casi 10 meses después de la planificación, atendiendo el análisis de costo – beneficio y lineamiento de la Política de Austeridad y Ahorro aplicable al Sector Público, que manda a que las Instituciones que



pertenecen al sector público en su ejecución del gasto se haga atendiendo criterios de eficacia y eficiencia.

A continuación se exponen los análisis realizados durante la ejecución para 2013: ver cuadro que corre agregado al folio **62** vuelto.

Como prueba de descargo anexo la siguiente documentación:

1. Requerimiento, orden de compra 2504/2013, factura No 0090 y acta de recepción del servicio realizado en el 2013 al techo, con lo cual se tomó la decisión de que no era necesario ejecutar este rubro.
2. Presento requerimientos, término de referencia para contratar el servicio de mantenimiento de agosto 2012 a julio 2013, oferta presentada y nota de dejar sin efecto la contratación para el 2013, por presentar un costo fuera del rango contratado en años anteriores US\$16,950.00. Presento Orden de Compra y una factura que refleja el pago de servicio en año 2011 que identifica el costo del servicio contratado. Con base a la situación de costo presentada en el 2012 de los servicios contratados por doce meses se tomó la decisión de no ejecutar y dejar para contingencia ese rubro.
3. Orden de compra No. 2381/2013, factura No 00161 e informe del servicio contratado de consultoría que presento un costo menor a lo esperado, por lo cual no se ejecutó todo el monto programado.
4. Hojas del mantenimiento preventivo realizado al aire ubicado en el cuarto de servidores que muestra que el aire funcionando adecuadamente, con base al reporte de buen funcionamiento se toma la decisión de no ser necesario su adquisición.
5. Término de referencia y Orden de Compra 2460/2013 del servidor que se fortaleció con almacenamiento, por lo cual no fue necesario adquirir la SAN.

A continuación se exponen los análisis realizados durante la ejecución para 2014: Véase cuadro que corre agregado al folio **63**.

Como prueba de descargo anexamos la siguiente documentación:

1. Presente captura de pantalla de versión gratuita del software de seguridad instalada en el 2014 en San Bartolo para capacitaciones en el centro de TI, por lo cual no fue necesario arrendar el equipo de hardware de seguridad.
2. Foto de PC donde se instaló y continúa funcionando a esta fecha la versión gratuita del software de seguridad, por lo cual no fue necesario contratar el servicio.
3. Pantalla que muestra que nuestra institución cuenta con la base de datos de ORACLE para lo cual debemos estar preparados por contingencia que se



pueda presentar y que el personal no pueda solventar, pero durante el año no se presentó y no fue necesario ejecutar el monto.

4. Presento justificación con la cual se actualizo el sitio WEB el año 2012, orden de compra 1795/2012, factura No 1348 y listado de soportes atendido con personal interno durante el 2014, por lo que no fue necesario ejecutar el monto.
5. Memo de análisis costo presentado con lo cual se tomó la decisión de no realizar la de no contratar los derechos de renovación de la herramienta de visual estudio profesional software assurance NET, por lo que no fue necesario ejecutar el monto.
6. Hojas del mantenimiento preventivo realizado al aire ubicado en el cuarto de servidores que muestra que el aire funcionando adecuadamente, por lo cual se toma la decisión de no ser necesario su adquisición.
7. Correo que presenta que se realizó una reinstalación del software SPSS, por lo cual no fue necesario realizar la actualización.

B) Referente a los desarrollos iniciados en el 2013 y que no han sido implementados explico lo siguiente:

-Véase cuadro que corre agregado al folio 63 vuelto.-

El estatus en el control entregado no estaba actualizado y por ello se colocó en implementación.

Como prueba de descargo anexamos la siguiente documentación para Sistema de Gestión y Administración de la Formación Profesional (Empresa Centro):

1. Actas de entrega de sistema que muestran que los sistemas fueron entregado y aceptados por el usuario.
2. Convenio de Donación del Sistema de Gestión y Administración de la Formación Profesional (Empresa Centro).
3. Informe de cierre del proyecto que contiene las capacitaciones realizadas a nivel de usuario, técnico y centros que son usuario del Sistema de Gestión y Administración de la Formación Profesional (Empresa Centro).

Como prueba de descargo anexamos la siguiente documentación para Auditoría de Acciones Formativas – AUDITAF:

1. Acta de aceptación de usuario del Sistema Auditoría de Acciones Formativas – AUDITAF.
2. Manual de usuario del sistema Auditoría de Acciones Formativas – AUDITAF.



B. REPARO DOS DEFICIENCIAS IDENTIFICADAS EN EL PROCESO DE COMPRA POR LIBRE GESTIÓN

Ratifico lo expuesto en la nota remitida a los auditores y aclaro que a partir de abril del presente año hemos adquirido el equipo de seguridad perimetral, el cual se encuentra funcionando a la fecha de presentación de este escrito. Este equipo fue cuestionado bajo la modalidad de arrendamiento.

Como prueba de descargo anexamos la siguiente documentación:

1. Expediente de compra del equipo de seguridad 782/2016
2. Facturas del arrendamiento del año 2014 y orden de compra 01/2014
3. Facturas del arrendamiento del año 2013 y orden de compra 19/2013

C. REPARO TRES DEFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LAS ÁREAS DE SOPORTE TÉCNICO Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

A) Referente a la no planificación de las necesidades de recursos, explico lo siguiente.

La Gerencia de Tecnologías de la Información en su organización contaba con el siguiente personal para el año 2013: tres personas para el área de desarrollo, dos personas para el área de soporte técnico y una persona para el área de administrador de la red.

En el año 2013 la persona encargada de administrar la red de datos tomo su periodo de maternidad que inicio desde el nueve de diciembre del 2013 y finalizó el siete de marzo del 2014. Presento copia de incapacidad por maternidad y permiso solicitado. Por el motivo de maternidad y dado que se había presentado varias ausencias y como el área de desarrollo y soporte no cuenta con experiencia en administrar la red, se optó por contratar desde noviembre del 2013 una persona para cubrir la ausencia de maternidad, 2954/2013 y factura sobre la contratación de una persona para cubrir ausencia de administradora de red en el año 2013.

En el año 2014 para no perder la continuidad del servicio de la administración de red se realizó un proceso de contratación, para dicho año para cubrir el periodo restante de maternidad de la administradora de red por un valor de \$1,695.00, presento copia de la orden de compra 15/2014 y copia de facturas de pagos realizados No 0097, No 0016 y No 001.

La gerencia de Tecnologías de la Información en su organización al inicio del año del 2014 contaba con tres personas para el área de desarrollo y dos personas para el área de soporte técnico. En el mes de mayo del año 2014 se realizó el traslado



de una persona del área de soporte hacia otra gerencia, presento copia de la acción de personal, y la renuncia de una persona del área de desarrollo en el mes de agosto del año 2014, presento copia de carta de renuncia e indemnización laboral.

Durante el 2014, iniciamos dos proyectos:

- 1- Proyecto de estandarización de ofimática cuyo objetivo fue estandarizar a una sola versión de software la ofimática para ello se realizó las siguientes actividades:
 - a) Identificar las diferentes versiones de ofimática instaladas en los equipos de los usuarios.
 - b) Identificar la cantidad de licencia de uso que no se encontraban bajo la versión de office 2013 a estandarizar.
 - c) Establecer la estrategia para realizar la migración de las versiones actuales y la nueva versión a fin de que para el usuario fuera lo más transparente posible.
 - d) Identificar la cantidad de licencia a realizar la compra.
 - e) Gestionar autorización para iniciar la compra del software de ofimática 2013
 - f) Coordinación con el usuario para el préstamo de equipo y proceder a desinstalar la versión del software actual e instalar la nueva versión software
 - g) Migrar los archivos electrónicos creados en la versión actual a la nueva versión
 - h) Capacitar al usuario en el uso de la nueva herramienta
 - i) Resolver los soportes que reportaron los usuarios en la medida que usaban la nueva versión de office 2013.
- 2- Proyecto de sustituir, adquirir y configuración 100 equipos informáticos cuyo objetivo actualizar el equipo que cumplieron su vida útil para ello se realizaron las siguientes actividades:
 - a) Realizar el inventario de equipo
 - b) Establecer la cantidad equipo que ha cumplido su vida útil y que para ese año ya no tenían soporte de sistema operativo por estar discontinuado
 - c) Definir las especificaciones del equipo y el tipo de contratación por la cual se podría realizar la compra.
 - d) Elaborar las especificaciones técnicas del equipo y proponer el tipo de contratación.
 - e) Preparar presentación a Dirección Ejecutiva y Consejo Directivo para poder iniciar con la compra.
 - f) Con la aprobación iniciar reuniones con corredor para elaborar el mandato de negociación.



- g) Realizar la gestión de adquisición y realizar la evaluación de la parte técnica de los diferentes ofertantes
- h) Coordinar la logística de la recepción de equipo, informar al usuario sobre cambio, enviar correos para que los usuarios ordenaran la información
- i) Identificar áreas críticas que por su naturaleza no pueden parar operaciones
- j) Establecer tiempos estimados para realizar el cambio de equipo, lugar donde se prepara el equipo y adecuarlo, identificar el lugar donde se almacenará el equipo mientras se distribuye el equipo nuevo y donde se guarda el equipo a retirar
- k) Identificar los equipos a retirar para cuadra con activo fijo.
- l) Gestionar el activo fijo para el nuevo equipo
- m) Coordinar por cada usuario sujeto de cambio de equipo el ordenamiento de la información a trasladar al nuevo equipo.
- n) Identificar medio para almacenar la información a migrar, realizar respaldo
- o) Movilizar el equipo del puesto actual del usuario hacia el lugar donde se procede a realizar la migración de información.
- p) Configuración inicial del nuevo equipo
- q) Configuración del nuevo equipo de software y hardware que son propios de la institución.
- r) Realizar configuraciones del perfil de cada usuario al momento de la entrega del equipo
- s) Realizar con el usuario pruebas al momento de la entrega del equipo para acceder a la información, configuraciones de aplicativo, impresores, revisar con el usuario la información trasladada, etc.
- t) Otras actividades para asegurar el cambio de equipo.

Para el proyecto de estandarización de ofimática además se logró obtener capacitaciones a fin de que el cambio de versiones que se realizó en los diferentes equipos fuera lo más controlado. Este proceso inició marzo del 2014. Presento copia de memo de autorización dirigido al Director Ejecutivo, requerimiento Q000762, especificaciones técnicas de la compra, orden de compra No 1582/2014, factura 00011 y acta e invitación a capacitación.

En el mes de junio se presentó el proyecto sustituir, adquirir y configuración 100 equipos informáticos. Este proyecto requirió autorización de nuestra máxima autoridad el Consejo Directivo por su monto, presento copia del acuerdo No 238/2014 de fecha 19 de junio. Este proyecto lo coordinó la única persona que teníamos en el área de soporte técnico. Por cantidad de equipo y para poder salir



con el proyecto en el año previsto se necesitó toda una logística de personas y coordinación. El servicio de soporte técnico a los usuarios también se debía de brindar a fin de que las actividades institucionales no se vieran interrumpidas por el cambio de equipo para lo cual se contrató una persona para soporte técnico por un monto de US\$1,740.00 que nos apoyara en brindar el soporte a usuario, el técnico contratado estaba bajo la supervisión del Gerente de Informática, presento copia de orden de compra 2144/2014, mientras el único encargado de soporte continuaba con la logística y coordinación de estrategia para el cambio de equipo.

Para poder salir con el cambio de los 100 equipo informáticos cuando este fuere entregado y en vista de que solo contábamos con una persona permanente para el área de soporte la cual debería de realizar las siguientes actividades:

- a) Toma de datos de inventario del equipo nuevo (Marca, serie, color, etc) y luego remitir a activo fijo.
- b) Inicialización y preparación de equipo
 - Activación de Wake Up on LAN.
 - Primera configuración del equipo.
 - Desinstalar software de fábrica innecesario y otro no útil.
 - Instalación y configuración de hardware
 - Instalación y configuración de software estándar que administra el INSAFORP
 - Instalación y configuración de impresor y escáner.
- c) Creación de imágenes de equipo.
 - Creación de diferentes plantillas de equipo a reproducir.
- d) Respaldo de información del usuario.
 - Traslado del equipo antiguo al centro de operaciones.
 - Respaldo de la información del usuario.
 - Creación de la imagen completa de los equipos que la GTI indique.
- e) Restauración de información en equipo nuevo.
 - Restauración de la información respaldada, garantizando la integridad de los datos transferidos.
- f) Configuración del perfil del usuario en el nuevo equipo y unión al Dominio.
 - Configuración de impresoras.
 - Configuración de sistemas.
 - Accesos directos a carpetas compartidas.
 - Navegación de internet.
- g) Cambio de equipo-
 - Traslado del equipo nuevo al escritorio del usuario.



- h) Generar documentación relacionada al cambio de equipo.
 - Firma de documentos de activo fijo
 - Firma de acta de software instalado.
 - Enviñetado de equipo.
 - Identificación del equipo retirado.
- i) Al finalizar el cambio se procederá al borrado de datos del equipo retirado de una forma segura que no permita la recuperación de esta.
- j) Configuración y despliegue de políticas en SAMBA 4.

Por las actividades anteriores y en vista que solo contábamos con una persona permanente en el área de soporte técnico se procedió a contratar personal externo para apoyar en el cambio de 100 equipos informáticos el cual fue contratado por un monto de US\$3,729.00 y el proveedor contratado proporciono tres técnicos, equipo para realizar el respaldo de información a trasladar al nuevo equipo y un técnico de la Institución.

En noviembre se finalizó el cambio de los 100 equipos nuevos. Posterior a la finalización se continuó con la logística de traslado de equipo retirado a la bodega definitiva en Ilopango mientras se realizaba el proceso de donación, atendiendo algunas situaciones que requerían de verificar del equipo que fue retirado del usuario, revisiones con activo fijo sobre el equipo retirado y entregado, atendiendo soporte sobre el proyecto de estandarización de office 2013 y situaciones presentadas posterior al cambio de equipo, por lo que fue necesario contratar a una persona por un mes y medio para que diera soporte por un monto de US\$870.00, presento copia de orden de compra 3036/2014 y factura No 0096.

En conclusión las contrataciones que se realizaron de personas fueron por proyectos que tuvieron un inicio y fin en el año que se realizaron y que no son el día a día del personal de la GTI. Las contrataciones que se realizaron fueron necesarias para brindar la continuidad del servicio que brindamos como unidad de tecnologías y las situaciones que se cubrieron fueron de carácter extraordinario.

Cuadro resumen de contrataciones: -Ver el referido cuadro al folio 65 vuelto-.

Cuadro resumen de personal por área de la Gerencia de Tecnologías de la Información Movimientos de personal 2014. Ver cuadro de folios 65 vuelto y 66 frente.

Resumen de proyectos, personal de TI y contrataciones realizadas. Ver esquema de folios 66 frente.



B) Referente a las funciones duplicadas explico lo siguiente.

La institución está en un proceso de actualización de manual de perfiles, presento copia de memorándum donde he solicitado actualizar el perfil.

Como prueba de descargo anexamos la siguiente documentación:

1. Nómina del personal al 2015 de la Gerencia de TI cuando inicio la auditoria
2. Incapacidad por maternidad y permiso solicitado, de la administradora de la red.
3. Orden de compra 2954/2013 y factura de contratación de una persona para cubrir ausencia de administradora de red por maternidad en el año 2013.
4. Orden de compra 15/2014 y facturas de pagos realizados No 0097, No 0001, No 0016 y de contratación de una persona para cubrir ausencia de administradora de red por maternidad en el año 2014.
5. Acción de personal de traslado a la Gerencia Técnica de una persona del área de soporte técnico.
6. Carta de renuncia e indemnización laboral de una persona del área de desarrollo en el mes de agosto del año 2014
7. Acuerdo No 238/2014 de fecha 19 de junio, sobre compra de 100 equipos
8. Correo de autorización dirigido al Director Ejecutivo, expediente No 1582/2014 e invitación a capacitación y grupos del proyecto de estandarización de software de ofimática.
9. Orden de compra 2144/2014, para cubrir soporte a usuario mientras el único encargado de soporte continuaba con la logística y coordinación de estrategias para el proyecto de cambio de equipo.
10. Especificaciones técnicas y orden de compra 2595/2014 del personal contratado para el proyecto cambio de equipo.
11. Orden de compra 3036/2014 y factura No 0096
12. Memo solicitando actualizar perfil.



D. REPARO CUATRO FALTA DE IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA QUE MIDAN LA GESTIÓN DE LAS ÁREAS DE SOPORTE TÉCNICO, ADMINISTRACIÓN D ELA BASE DE DATOS Y ÁREA DE DESARROLLO DE SISTEMAS.

Ratifico lo expuesto en la nota remitida a los auditores sobre los indicadores de gestión y aclaro que a partir de mayo del presente año hemos iniciado la consultoria para elaborar un plan estratégico de TI cuyo alcance están la definición de indicadores y herramientas de gestión, presento expediente de la contratación.

Como prueba de descargo anexo la siguiente documentación:

1. Expediente de la consultoría para realizar el diseño de un plan estratégico de ti, basado en metodología COBIT 5

Por lo que en base a lo antes expuesto, con base a lo que disponen los artículos 52 inciso primero y artículo 69 inciso primero, ambos de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, a **VOS** con todo respeto **OS PIDO**:

- a) Admitir el presente escrito;
- b) Tenerme por parte en el carácter en que comparezco.
- c) Se analicen los argumentos y prueba de descargo que presento;
- d) Se tenga por contestado en sentido negativo el Pliego de Reparos;
- e) Señalo para recibir documentación o notificación que se refiere a este proceso la siguiente dirección:...

De lo anterior, esta Cámara en resolución de folios **530** vuelto al **531** frente, resolvió admitir el escrito antes mencionado, se tuvo por parte en el carácter en que compareció, se agregó al proceso la documentación presentada de folios **68** al **530**, se tuvo por contestado en término de ley el pliego de reparos en sentido negativo, se ordenó a la Secretaría de esta Cámara tomar nota del lugar señalado para recibir notificaciones y se tuvo por comisionada para recibir notificaciones a la licenciada Lila Margarita Rosa de Lemus. En segundo lugar, en razón de que al folio **60**, corre agregada la eskuela de emplazamiento efectuado a la ingeniera **NURY MERCEDES MARTÍNEZ DE SILVA**, de conformidad al artículo 68 inciso tercero de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, se declaró rebelde a la referida servidora actuante por haber dejado transcurrir el término de ley para ejercer su derecho de defensa y no haber hecho uso del mismo. Finalmente, de conformidad con el artículo 69 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, se confirió audiencia al Fiscal General de la República por el término de tres días hábiles, a efecto de que emitiera su opinión en el presente Juicio de Cuentas.

III. AL FOLIO 535, corre agregado el escrito suscrito por el licenciado **MANUEL FRANCISO RIVAS PÉREZ**, de generales conocidas en el presente Juicio de Cuentas, mediante el cual evacua audiencia conferida en resolución de las nueve horas con veinte minutos del día dieciocho de julio de dos mil dieciséis, quien expresó literalmente lo siguiente: "Esta Honorable Cámara emitió el pliego de reparos a las trece horas con diez minutos del día ocho de marzo de dos



mil dieciséis, dicho pliego contiene cuatro reparos con responsabilidad administrativa, por lo cual se emplazó a las cuentadantes antes mencionadas concediéndoles el plazo de quince días hábiles para que hicieran uso de su derecho de defensa.

La señora NURY MERCEDES MARTÍNEZ SILVA, se encuentra en REBELDÍA, por haber transcurrido el término de ley para contestar el pliego de reparos y no haber hecho uso de su derecho de defensa.

La cuentadante CECYL MARTINY ARRIOLA HERNANDEZ al inicio mencionada, presentó escrito de fecha nueve de mayo de dos mil dieciséis, mediante el cual se muestran parte en el proceso y contesta el pliego de reparos en sentido negativo, presentando documentación como prueba de descargo.

Por lo anterior y luego del estudio del proceso así como de la documentación presentada, la representación fiscal considera que los reparos contenidos en el respectivo pliego deben mantenerse ya que los argumentos expuestos por la cuentadante CECYL MARTINY ARRIOLA HERNANDEZ, no son suficientes ni valederos para darlos por superados, lo que origina responsabilidad administrativa para las cuentadantes al inicio mencionadas.

Por lo antes expuesto, HONORABLE CÁMARA OS PIDO:

- Admitáis el presente escrito.
- Tengáis por vertida mi opinión en el sentido antes expresado

De lo anterior, en resolución de folios **535** vuelto a **536** frente, esta Cámara en primer lugar resolvió admitir el escrito antes relacionado y se tuvo por evacuada la audiencia conferida a la representación fiscal; en segundo lugar, se ordenó dictar la sentencia correspondiente en el presente Juicio de Cuentas; resolución que fue notificada tal como consta de folios **537** al folio **540**.

ANÁLISIS DE LOS FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO.

REPARO UNO – RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA. FALTA DE UNA EFECTIVA FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO INFORMÁTICO Y UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS.



FUNDAMENTOS DE HECHO:

Según la Condición, el equipo de Auditores comprobó que la Gerencia de Tecnologías de la Información del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, no ha efectuado una efectiva formulación y ejecución del presupuesto de dicha Gerencia, tampoco está aprovechando todos los recursos, debido a las condiciones siguientes:

- a) Baja ejecución del Presupuesto asignado para el funcionamiento de las áreas de Desarrollo de Sistemas, Soporte Técnico e Infraestructura y Redes de la Gerencia de Tecnología de la Información del INSAFORP, en el período auditado. Ver cuadro que corre agregado al folio **48** vuelto.
- b) Existen sistemas cuyo desarrollo inició en el año 2013, pero no han sido implementados en las unidades respectivas, ver cuadro que corre agregado al folio **48** vuelto.

Condición que a criterio de la auditoría, es contraria a los artículos 19, 31 y 33 del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional y el Manual de Funciones y descripción de Puestos del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, en lo relacionado a Nombre del Puesto: Gerente de Tecnologías de la Información GTI. Objetivo del Puesto; y Funciones del puesto. Planificación y organización, numerales 3, 4 y 5.

La Causa establece que la deficiencia se debe a que la Gerente de Tecnologías de la Información, no ha identificado en los planes anuales operativos y presupuesto de dicha Gerencia, las necesidades reales de recursos humanos, financieros, materiales, técnicos y logísticos, que contribuyan al buen funcionamiento y cumplimiento de metas.

Reparo atribuido por Responsabilidad Administrativa a la licenciada **CECYL MARTINY ARRIOLA HERNÁNDEZ**, Gerente de Tecnologías de la Información.

ARGUMENTOS DE LAS PARTES

El licenciado **MANUEL FRANCISCO RIVAS PÉREZ**, Agente Auxiliar del Fiscal General de la República, esencialmente expresó que luego del estudio del proceso y de la respuesta al respectivo pliego de reparos mediante el escrito presentado, concluye que los reparos contenidos en dicho pliego deben mantenerse, ya que



considera que las explicaciones brindadas, no son valederas para darlos por superados.

Por otra parte, la licenciada **CECYL MARTINY ARRIOLA HERNÁNDEZ**, Gerente de Tecnologías de la Información, en relación a la baja ejecución del presupuesto asignado, expresó que la planificación de metas anuales de la Gerencia de Tecnologías trata de responder a las apuestas prioritarias de la Institución en el ámbito de la Formación Profesional, mencionando que para ejecutar cada una de las metas planificadas, se establecen estimaciones del costeo, obteniéndose el presupuesto de la Gerencia en los meses de abril a junio de cada año, período de la planificación del siguiente año. Continuó expresando que algunas metas se planifican para ser desarrolladas a través de la contratación de terceros; sin embargo, al momento de ejecutarlas casi 10 meses después de la planificación, atendiendo el análisis de costo – beneficio y lineamiento de la Política de Austeridad y Ahorro aplicable al Sector Público, que manda a que las Instituciones que pertenecen al sector público en su ejecución del gasto se haga atendiendo criterios de eficacia y eficiencia. De todo lo anterior, ha presentado detalles para los años 2013 y 2014 en cuadros que corren agregados al folio 62 vuelto y al folio 63 frente; asimismo, documentación en la que fundamenta su oposición.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Analizados los elementos que conforman el presente reparo, así como los argumentos y anexos planteados por las partes, y los papeles de trabajo, esta Cámara hace las siguientes consideraciones:

Los hechos reportados en la Condición radican en que la Gerencia de Tecnologías de la Información no ha efectuado una efectiva formulación y ejecución de su presupuesto y que tampoco ha aprovechado todos sus recursos, de la siguiente manera: **a)** Baja ejecución del Presupuesto asignado para el funcionamiento de las áreas de Desarrollo de Sistemas, Soporte Técnico e Infraestructura y Redes de la Gerencia en comento, según detalle presentado en el cuadro que corre agregado al folio 48 vuelto; y **b)** Existen sistemas cuyo desarrollo inició en el año 2013, pero no han sido implementados en las unidades respectivas, según el detalle presentado en el cuadro que corre agregado al folio 48 vuelto.



En ese contexto, de conformidad al artículo 47 inciso segundo de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, analizamos los papeles de trabajo, ya que los hallazgos de auditoría deben documentarse para efectos probatorios, resultando que únicamente corre agregada una nota de fecha veinte de agosto de dos mil quince suscrita por el auditor gubernamental Téc. Jaime Rafael Flores Arias y la Jefe de Equipo Ing. Aurora de la Paz Andrade, mediante la cual comunican a la Gerente de Tecnologías de la Información Licda. Cecyl Martiny Arriola Hernández, el hallazgo relacionado con que no ha efectuado una efectiva programación y ejecución del Presupuesto en las áreas de Desarrollo de Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicación; por lo que le solicitan enviar su respuesta frente a la observación señalada; en consecuencia, corre agregada una nota de fecha veintisiete de agosto de dos mil quince, suscrita por la Gerente de Tecnologías de la Información, mediante la cual expresa su respuesta frente a la observación que le fue comunicada por los Auditores. Es oportuno mencionar que en la nota enviada por los Auditores únicamente detallaron el hallazgo en cuanto a la baja ejecución del presupuesto asignado para el funcionamiento de las áreas de Desarrollo de Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicación; no obstante, según la Condición, el hallazgo también recae en la baja ejecución del presupuesto de las áreas de Soporte Técnico e Infraestructura y redes de la Gerencia de Tecnologías de la Información, de las cuales no corre agregada evidencia de haber sido comunicadas a la Gerente de Tecnologías de la Información.

Además, no corre agregada evidencia que permita determinar la baja ejecución del presupuesto reportado por los auditores en la Condición. Por otra parte, no corre agregada evidencia de haber sido comunicado a la servidora actuante el hallazgo en lo relacionado a que los sistemas cuyo desarrollo inició en el año 2013 pero que no han sido implementados en las unidades respectivas; hechos de los que inclusive no corre agregada evidencia en los referidos papeles de trabajo, de que dichos sistemas hayan sido desarrollados y que no fueron implementados.

Del análisis efectuado a los papeles de trabajo, concluimos que la documentación que corre agregada en los mismos, de conformidad al artículo 47 inciso segundo de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, no reúnen los efectos probatorios suficientes para sustentar la Condición, en vista de que no cumple con los atributos mínimos que debe reunir la evidencia señalados en el artículo 74 de las Normas de Auditoría Gubernamental, en concreto, nos referimos al atributo suficiente, relacionado con que la evidencia es veraz, adecuada y convincente que al ser



informada a una persona que no es un auditor y no tiene conocimiento específico del asunto, llegue a la misma conclusión del auditor. En ese sentido, la Condición, como atributo del hallazgo, no se encuentra sustentada en los papeles de trabajo, lo cual es requerido por el artículo 80 de las Normas de Auditoría Gubernamental; pues en el presente caso, en los papeles de trabajo únicamente se ha documentado el hallazgo con las dos notas antes mencionadas, con las que no es posible determinar la baja ejecución del presupuesto asignado para el funcionamiento de las áreas de desarrollo de sistemas, soporte técnico e infraestructura y redes de la Gerencia de Tecnologías de la Información cuestionado en el literal a de la Condición. Por otra parte, en cuanto al literal b de la Condición, relacionado con que los sistemas cuyo desarrollo inició en el año 2013 no han sido implementados en las unidades respectivas, no corre agregada ninguna evidencia en los papeles de trabajo. En este punto es necesario referirnos al Derecho a una presunción de inocencia como uno de los principios que informa al procedimiento administrativo sancionador, regulado por el artículo 12 de la Constitución de la República, así como el artículo 11 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas. En virtud de la presunción de inocencia, cuando el Estado pretende hacer uso del derecho de castigar, ya sea a través de sanciones administrativas o delitos, deberá probar más allá de toda duda, la culpabilidad del involucrado en la infracción. En definitiva, la carga de la prueba de los hechos constitutivos de la infracción y la participación en los hechos de la persona inculpada corre por cuenta de la Administración Pública; resultando que sólo sobre la base de pruebas cumplidas, cuya aportación es carga de quien acusa, podrá alguien ser sancionado.

En consecuencia, es procedente dictar un fallo absolutorio de la responsabilidad administrativa que se le atribuye a la Gerente de Tecnologías de la Información.

REPARO DOS - RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA. DEFICIENCIAS IDENTIFICADAS EN PROCESO DE COMPRA POR LIBRE GESTIÓN.

FUNDAMENTOS DE HECHO

La Condición establece que, el equipo de Auditores comprobó deficiencias en el proceso de compra por libre gestión, adjudicado mediante orden de compra N° 01/14, de fecha 6 de enero de 2014, consistente en la adquisición de servicio de arrendamiento de hardware para la seguridad de la red del INSAFORP y Acces



Point para las conexiones inalámbricas, según requerimiento No. 02078, por un monto de \$9,000.00, así:

- a) En los Términos de Referencia en el numeral 3, Período de Entrega, se especifica que: "El ofertante deberá entregar el equipo configurado e instalado 3 días, máximo, después de ser adjudicado; sin embargo, en la Oferta Técnica presentada por el proveedor menciona que el Tiempo de entrega del equipo, implementación y configuración será de 20 días hábiles, contradiciendo el tiempo estipulado en los términos referidos, a lo cual no se encontró evidencia de objeción de parte de INSAFORP.
- b) En la oferta presentada por el proveedor no da a conocer que no cuenta con el stock o inventario del equipo solicitado en arrendamiento ni que éste sería importado de Tailandia, siendo la principal causa del incumplimiento al plazo de entrega, observando que el ofertante al establecer en su oferta el plazo de entrega, no consideró el tiempo real que tarda el proceso de embarque, trámites aduanales, distribución, pruebas y entrega del mismo a la entidad.
- c) En las condiciones de la orden de compra N° 01/2014, no se estipuló el plazo de entrega de los bienes arrendados.
- d) Con fecha 9 de enero de 2014, fecha en que vencía el plazo de entrega estipulado en los términos de referencia, el cual era de tres días hábiles después de ser adjudicado, ya que la orden de compra se suscribió el 6 de enero de 2014, la Gerente de Tecnologías de la Información comunicó a la empresa adjudicada, que se encontraban identificando las reglas de configuración que serán migradas al nuevo equipo y esperaban concluir el proceso a finales de febrero, evidenciando que no siguió el debido proceso para prorrogar el plazo de entrega, ya que éste no puede ser modificado mediante una nota; además, desde la fecha del Requerimiento del Servicio de Arrendamiento del Equipo (03-12-13) se contó con el tiempo necesario para identificar las reglas de configuración del UTM por sus siglas en inglés, en español Gestión Unificada de Amenazas.
- e) Con fecha 17 de marzo de 2014, hubo entrega parcial del servicio Access Point AP 30, mientras entregaban los equipos sophos modelo AP50 definitivos; sin embargo, ni en los Términos de Referencia ni en la Orden de Compra se estipula que harían entregas parciales, por otra parte, no se evidencia objeción por parte de INSAFORP ya que este equipo debió haber sido entregado el 09 de enero de 2014, según el plazo establecido en los Términos de Referencia.



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



- f) Con fecha 3 de junio de 2015, INSAFORP recibió los equipos SOPHOS modelo AP50 Serial A400022FC8B7430 y A40002FCCEAF89D8, solicitados en los términos de referencia, que formaban parte de los servicios arrendados.
- g) Hasta el 18 de junio de 2014, el INSAFORP cuestiona a la empresa adjudicada, la falta de cumplimiento del plazo de entrega de los equipos; sin embargo, no se evidencian gestiones de para solicitar prórroga por el suministrante o para indicar el proceso de aplicación de multa.
- h) El 24 de julio de 2014, la empresa proveedora, hizo entrega del equipo de seguridad adjudicado Sophos Modelo UTM 425 Rev 5, con número de serie A1A06F6FE48FDB8, según acta de recepción firmada por el Proveedor y la Administradora de Contratos, quien recibió el equipo sin objetar el incumplimiento en el plazo de entrega, que para esta fecha llevaba 195 días calendario de atraso (contados del 10 de enero al 24 de julio de 2014), tampoco gestionó ante la UACI la aplicación de la multa respectiva.
- i) Las Actas de Recepción Mensual y los pagos mensuales efectuados durante el período del mes de enero a julio de 2014, hacen referencia que dichos pagos se realizan con base a la Orden de Compra 01/2014, sin embargo el equipo que se contrató según dicha orden no había sido entregado por el proveedor, cancelando la cantidad de \$550.00 mensuales, monto pactado por el servicio del UTM contratado en arrendamiento según Orden de Compra 19/2013.



Condición que a criterio de la auditoría, es contraria al artículo 85 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. Numeral 3 de los Términos de Referencia de la Compra por Libre Gestión 10/2014, relacionado al período de entrega. Clausula VII de las Condiciones de la Orden de Compra de Bienes y Servicios Libre Gestión N° 00000001/2014, relacionado a la Multa por mora. Artículo 18 del Reglamento para el Uso y Control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Entidades del Sector Público. Artículo 4 de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del INSAFORP. El Manual de Descripción de Puestos de la Gerente de Tecnologías de la Información-GTI con Código MPP-013, en la descripción de las funciones del puesto, planificación y gestión.

La Causa del hallazgo establece que la deficiencia se debe a que la Gerente de tecnologías de la Información, no advirtió las inconsistencias entre la oferta presentada por el proveedor y los términos de referencia, además no definió con oportunidad las reglas y la configuración del equipo de seguridad UTM que se iba a adquirir. Así mismo, la Administradora de Contrato del periodo del 8 de marzo al 24 de julio de 2014, no cuestionó el plazo de entrega de los bienes y servicios contratados ni realizó gestiones para la aplicación de multa por incumplimiento en el plazo de entrega.

Reparo atribuido por responsabilidad administrativa a la **LICDA. CECYL MARTINY ARRIOLA HERNÁNDEZ**, Gerente de Tecnologías de la Información y a la **ING. NURY MERCEDES MARTÍNEZ SILVA**, Administradora de Infraestructura y Administradora de Contrato.

ARGUMENTOS DE LAS PARTES

El licenciado **MANUEL FRANCISCO RIVAS PÉREZ**, Agente Auxiliar del Fiscal General de la República, esencialmente expresó que luego del estudio del proceso y de la respuesta al respectivo pliego de reparos mediante el escrito presentado, concluye que los reparos contenidos en dicho pliego deben mantenerse, ya que considera que las explicaciones brindadas, no son valederas para darlos por superados.

La licenciada **CECYL MARTINY ARRIOLA HERNÁNDEZ**, Gerente de Tecnologías de la Información, manifestó que ratifica lo expuesto al equipo de auditores, aclarando que a partir de abril del año dos mil dieciséis, adquirieron el equipo de seguridad perimetral, el cual, continuó expresando, se encuentra funcionando a la fecha de presentación de su escrito, presentando como prueba de descargo el expediente de compra del equipo de seguridad 782/2016, facturas del arrendamiento del año 2014 y orden de compra 01/2014 y facturas del arrendamiento del año 2013 y orden de compra 19/2013, que corren agregadas de folios 274 al 365.

Por otra parte, la Ingeniera **NURY MERCEDES MARTÍNEZ SILVA**, Administradora de Infraestructura y Administradora de Contrato, constatamos que ha tenido conocimiento del presente Juicio de Cuentas instruido en su contra, habiendo sido legalmente emplazada, tal como consta en la esquila de emplazamiento que corre



agregada al folio 60; no obstante, dejó transcurrir el término de ley para contestar el pliego de reparos, sin hacer uso de su derecho de defensa; en consecuencia, fue declarada rebelde según resolución de las nueve horas con veinte minutos del día dieciocho de julio de dos mil dieciséis, resolución que le fue notificada tal como consta al folio 532. Por tanto, conocedora de tales pronunciamientos, es la servidora actuante en mención, quién ha decidido adoptar una actitud pasiva procesalmente y no apersonarse al juicio una vez sabedora del mismo; entonces, si el demandado no comparece al juicio, habida cuenta de un debido proceso y un emplazamiento conforme a derecho, la actividad jurisdiccional, no puede quedar detenida hasta que el sujeto pasivo cumpla con la carga de apersonarse; por ello, el inciso tercero del artículo 68 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, establece la figura de la rebeldía, la cual permite que el proceso jurisdiccional continúe válidamente, aún sin el hecho objetivo de la presencia del demandado, y pueda así, dictarse sentencia definitiva, una vez cumplidas todas las etapas procedimentales del juicio.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Analizados los elementos que conforman el presente reparo, los papeles de trabajo y argumentos expresados por las partes, esta Cámara hace las siguientes consideraciones:

Según la Condición, el equipo de auditores comprobó deficiencias en el proceso de compra por libre gestión, adjudicado mediante orden de compra N° 01/14, de fecha 6 de enero de 2014, consistente en la adquisición de servicio de arrendamiento de hardware para la seguridad de la red del INSAFORP y Acces Point para las conexiones inalámbricas, según requerimiento No. 02078, los cuales en la Condición se narran los hechos en los literales A) hasta el I), que requieren ser analizados según la Causa del hallazgo, que establece en relación a la Gerente de tecnologías de la Información, no advirtió las inconsistencias entre la oferta presentada por el proveedor y los términos de referencia, además, que no definió con oportunidad las reglas y la configuración del equipo de seguridad UTM que se iba a adquirir. En relación a la Administradora de Contrato del período del 8 de marzo al 24 de julio de 2014, la Causa establece que no cuestionó el plazo de entrega de los bienes y servicios contratados ni realizó gestiones para la aplicación de multa por incumplimiento en el plazo de entrega; en consecuencia, según las responsabilidades que en razón de su cargo, inherentemente desempeñan tanto la Gerente de Tecnologías de Información como la Administradora de Contrato, se



resolverá, siendo atribuibles a la Gerente de tecnologías de la Información los literales A hasta el D; y respecto de la Administradora de Contrato, los literales C y del E hasta el I.

Los literales A y B expresamente establecen: **A)** En los Términos de Referencia en el numeral 3, Período de Entrega, se especifica que el ofertante deberá entregar el equipo configurado e instalado 3 días, máximo, después de ser adjudicado; sin embargo, en la Oferta Técnica presentada por el proveedor menciona que el tiempo de entrega del equipo, implementación y configuración será de 20 días hábiles, contradiciendo el tiempo estipulado en los términos referidos, a lo cual no se encontró evidencia de objeción de parte de INSAFORP. **B)** En la oferta presentada por el proveedor no da a conocer que no cuenta con el stock o inventario del equipo solicitado en arrendamiento ni que éste sería importado de Tailandia, siendo la principal causa de incumplimiento al plazo de entrega, observando que el ofertante al establecer en su oferta el plazo de entrega, no consideró el tiempo real que tarda el proceso de embarque, trámites aduanales, distribución, pruebas y entrega del mismo a la entidad.

En relación al literal A, este se circunscribe a que la oferta técnica presentada por el proveedor difería en cuanto al plazo en que debía cumplir su obligación, ya que los Términos de Referencia exigían que el equipo debía ser entregado e instalado en un máximo de tres días luego de ser adjudicado, no obstante, en la oferta técnica, el contratista estableció que cumpliría con dicha obligación en veinte días hábiles. Por otra parte, el literal B, se circunscribe a que el proveedor no dio a conocer en su oferta que no cuenta con el stock o inventario del equipo solicitado en arrendamiento, ni que sería importado desde Tailandia, asimismo, que el proveedor no consideró el tiempo real que tarda el proceso de embarque, trámites aduanales, distribución, pruebas y entrega del mismo a la entidad.

En ese contexto, de conformidad al artículo 47 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, analizamos los papeles de trabajo, pues los hallazgos de auditoría deben documentarse para efectos probatorios, y evidenciamos que corren agregadas las notas de comunicación de los hallazgos enviadas a la Gerente de Tecnologías de información, a la Administradora de Contrato y a la Jefe de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones, asimismo, corren agregadas comunicaciones establecidas entre la Gerente y Administradora de Contrato y la empresa proveedora Active Systems, y fotocopias de actas de recepción suscritas por la



Administradora de Contrato y el proveedor, juntamente con las facturas canceladas entre febrero de dos mil catorce a enero de dos mil quince. No obstante, advertimos que el equipo de auditores no documentó en los papeles de trabajo, los Términos de Referencia, en los cuales se establecían los lineamientos que regirían el proceso de compra por libre gestión cuestionado en la Condición del presente reparo.

De lo anterior, advertimos que no se ha acreditado que la Gerente de Tecnologías de la Información estuviera a cargo de elaborar, implementar y dar seguimiento a los términos de referencia; asimismo, tampoco se ha acreditado que la Gerente de Tecnologías de la Información fuera la responsable de evaluar la oferta técnica presentada por el proveedor; en consecuencia no se identifica un nexo de culpabilidad que vincule a la Gerente de Tecnologías de la Información con el hecho reportado en la Condición, por lo que es procedente dictar un fallo absolutorio de la responsabilidad administrativa que se le atribuye a la Gerente de Tecnologías de la Información por los literales A y B.

En cuanto al literal C, que expresamente establece: "En las condiciones de la orden de compra, no se estipuló el plazo de entrega de los bienes arrendados". Al respecto, analizamos los papeles de trabajo, en donde corre agregada la orden de compra número 01/14; la cual, también fue aportada al proceso por la licenciada Cecyl Martiny Arriola Hernández, que corre agregado al folio 275, por lo que procedimos al análisis del mismo, y evidenciamos que tal como lo manifiestan los auditores, no se estipuló el plazo de entrega de los bienes arrendados; sin embargo, los firmantes de dicha orden de compra, por parte de INSAFORP, han sido la Jefe de la UACI y el Director Ejecutivo, por lo que no se identifica un vínculo con el cual se relacione a la Gerente de Tecnologías de la Información o a la Administradora de Contrato, con la falta de estipulación del plazo en la orden de compra; en consecuencia, es procedente dictar un fallo absolutorio de la responsabilidad administrativa que se les atribuye a las referidas servidoras actantes por el presente literal.

En relación al literal D, que establece: "Con fecha 9 de enero de 2014, fecha en que vencía el plazo de entrega estipulado en los términos de referencia, el cual era de tres días hábiles después de ser adjudicado, ya que la orden de compra se suscribió el 6 de enero de 2014, la Gerente de Tecnologías de la Información comunicó a la empresa adjudicada, que se encontraban identificando las reglas de configuración que serán migradas al nuevo equipo y esperaban concluir el proceso



a finales de febrero, evidenciando que no siguió el debido proceso para prorrogar el plazo de entrega, ya que éste no puede ser modificado mediante una nota; además, desde la fecha del Requerimiento del Servicio de Arrendamiento del Equipo (03-12-13) se contó con el tiempo necesario para identificar las reglas de configuración del UTM por sus siglas en inglés, en español Gestión Unificada de Amenazas”.

Al respecto, analizamos las normas jurídicas utilizadas por los Auditores para fundamentar el hallazgo, entre los que nos referiremos al artículo 18 inciso primero del Reglamento para el Uso y Control de las Tecnologías de Información y Comunicación, que establece: “Al contratar servicios tecnológicos con terceros, la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación deberá justificar la tercerización del servicio de software, siendo responsables de administrar los aspectos técnicos en la adquisición de los bienes y/o servicios de tecnología de información y comunicación”. La anterior norma jurídica es clara al establecer que cuando se contraten servicios tecnológicos con terceros, la Unidad de Tecnologías de la Información, es responsable de administrar los aspectos técnicos de la adquisición; lo cual, conlleva la obligación de haber identificado oportunamente las reglas y configuración del equipo de seguridad UTM.

No obstante lo anterior, a efecto de determinar la aplicabilidad del referido Reglamento para el Uso y Control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Entidades del Sector Público, analizamos su vigencia, cuyo artículo 51 establece que entrará en vigencia a partir del día de su publicación en el Diario Oficial. Lo cual, hemos constatado que fue publicado en el Diario Oficial número 125, Tomo número 404 de fecha 8 de julio de 2014. En ese contexto, advertimos que los hechos detectados por los auditores contenidos en la Condición, así como la evidencia documentada en los papeles de trabajo, tienen su origen en el mes de enero de dos mil catorce, época en la cual, el referido Reglamento no había entrado en vigencia, por lo que, en el presente caso, en virtud del principio de irretroactividad de la Ley regulado en el artículo 21 de la Constitución de la República, no es aplicable el Reglamento para el Uso y Control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Entidades del Sector Público, por haber sido promulgado y entrado en vigencia, posterior a los hechos reportados por los auditores en la Condición.



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



En consecuencia, deberá dictarse un fallo absolutorio por la responsabilidad administrativa que se le atribuye a la Gerente de tecnologías de la Información en el presente literal D.

En razón que los literales E al I, contienen hechos relacionados con el incumplimiento del plazo de entrega así como la falta de gestiones para la aplicación de multa por incumplimiento en dicho plazo, atribuidos según la Causa a la Administradora de Contrato, estos serán analizados en su conjunto. **En el literal E** se establece: "Con fecha 17 de marzo de 2014, hubo entrega parcial del servicio de Access Point AP 30 mientras entregaban los equipos Sophos modelo AP50 definitivos; sin embargo, ni en los Términos de Referencia ni en la Orden de Compra se estipula que harían entregas parciales, por otra parte, no se evidencia objeción por parte de INSAFORP ya que este equipo debió haber sido entregado el 09 de enero de 2014, según el plazo establecido en los Términos de Referencia". **LITERAL F:** "Con fecha 3 de junio de 2015, INSAFORP recibió los equipos Sophos modelo AP50 Serial A400022FC8B7430 y A40002FCCEAF89D8, solicitados en los términos de referencia, que formaban parte de los servicios arrendados". **LITERAL G:** "Hasta el 18 de junio de 2014, el INSAFORP cuestiona a la empresa adjudicada, la falta de cumplimiento del plazo de entrega de los equipos; sin embargo, no se evidencian gestiones para solicitar prórroga por el suministrante o para iniciar el proceso de aplicación de multa". **LITERAL H:** El 24 de junio de 2014, la empresa proveedora, hizo entrega del equipo de seguridad adjudicado Sophos Modelo UTM 425 Rev 5, con número de serie A1A06F6FE48FDB8, según acta de recepción firmada por el Proveedor y la Administradora de Contratos, quien recibió el equipo sin objetar el incumplimiento en el plazo de entrega, que para esta fecha llevaba 195 días calendario de atraso (contados del 10 de enero al 24 de julio de 2014) tampoco gestionó ante la UACI la aplicación de la multa respectiva".



En primer lugar, nos referimos al **literal F**, de cuyo análisis advertimos que no contiene un cuestionamiento, sino que únicamente expresa el día en que se recibieron los equipos que fueron solicitados en los términos de referencia; en consecuencia, por el literal F, es procedente dictar un fallo absolutorio por la responsabilidad administrativa que se les atribuye a la Gerente de Tecnologías de la Información y a la Administradora de Contrato.

En segundo lugar, respecto a los **literales E, G y H**, analizamos los papeles de trabajo, en los cuales corre agregada una nota de fecha veinticuatro de agosto de

dos mil quince, suscrita por la Ing. Nury Mercedes Martinez Silva, en la que manifiesta al equipo de auditores una serie de comentarios divididos por numerales, entre los cuales citamos a continuación: en el numeral cinco, que el día 17 de marzo de 2014 la empresa Active Systems Services S.A. de C.V., les envió dos Access Points modelo AP 30, mientras les entregaban los definitivos AP50, anexando nota de fecha 17 de marzo de 2014, mediante la cual el proveedor efectuó entrega de dichos Access Points, suscrita por el proveedor y por la administradora de contrato. En el numeral siete manifestó que el día veintisiete de marzo de dos mil catorce envió correo electrónico a la empresa Active Systems Services S.A. de C.V. solicitando la fecha de entrega del nuevo equipo de seguridad junto con los dos Acces Points mencionados en la oferta. Como evidencia anexó el correo mencionado. En el numeral once expresó que después de consultas telefónicas y preguntas a los técnicos durante las visitas mensuales, el proveedor les envió con fecha nueve de junio de dos mil catorce, una nota de su distribuidor, en la cual se les informaba que debido a la situación política en Tailandia, país donde se fabrican componentes del producto ofertado, éste no había sido aún entregado y que se comprometían a entregarlo en los siguientes quince días hábiles a la fecha de elaboración de la nota; como evidencia, anexó las dos notas antes comentadas, ambas de fecha 9 de junio de 2014. En el numeral doce manifestó que el día nueve de julio el proveedor les envió un correo electrónico en el cual les indicaba que el siete de julio de dos mil catorce, el equipo ya estaba en las bodegas de Miami, anexando el correo electrónico en comento. En el numeral catorce expresó que el día veinticuatro de julio de dos mil catorce se les hizo entrega del equipo de seguridad adjudicado, equipo con número de serie A1A06F6FE48FDB8, anexando acta de esa misma fecha, en la que consta la entrega de dicho equipo.

Con lo anterior, ha quedado plenamente evidenciado el incumplimiento en los plazos de entrega por parte del proveedor; asimismo, queda evidenciada la falta de cuestionamiento de la administradora de contrato frente a la obligación del proveedor, pues según las actas de recepción y facturas canceladas entre febrero de dos mil catorce a enero de dos mil quince, no corre agregada evidencia de que haya puesto en conocimiento del titular las razones del proveedor por las que cayó en incumplimiento, las cuales, si bien, le fue remitida una nota de fecha 9 de junio de 2014 enviada por el importador del hardware, que contenía explicaciones vitales por las cuales el proveedor Active Systems no había podido cumplir con su parte del contrato; esto constituye un hecho fundamental para la modificación del mismo en cuanto a su plazo de cumplimiento, pues el hecho de la situación política en



Tailandia, país donde se elaboran componentes del producto ofertado, se constituye como un imprevisto en el negocio jurídico celebrado entre INSAFORP y el proveedor; asimismo, no corre agregada evidencia de que se valorará la procedencia por las razones explicadas por el proveedor en cuanto a la imposición de la multa. En ese contexto, se identifica el incumplimiento de sus obligaciones como administradora de contrato establecidas en el artículo 82 bis literales a,b,c y g. por lo que deberá dictarse un fallo condenatorio por la responsabilidad administrativa que se le atribuye a la administradora de contrato por estos literales, sancionándose a pagar la cantidad equivalente al treinta por ciento de su salario mensual devengado durante el periodo auditado.

Finalmente en cuanto al literal I de la Condición, que establece: "Las Actas de Recepción Mensual y los pagos mensuales efectuados durante el periodo del mes de enero a julio de 2014, hacen referencia que dichos pagos se realizan con base a la Orden de Compra 01/2014, sin embargo el equipo que se contrató según dicha orden no había sido entregado por el proveedor, cancelando la cantidad de \$550.00 mensuales, monto pactado por el servicio del UTM contratado en arrendamiento según Orden de Compra 19/2013".

Al respecto, la administradora de contrato ha manifestado en la nota antes relacionada de fecha veinticuatro de agosto de dos mil catorce, en el numeral diez, que mientras la empresa no entregaba el nuevo equipo adjudicado, continuaron trabajando con el equipo que la misma empresa les proporcionó durante el año dos mil trece, y que se siguieron ejecutando las visitas mensuales según lo estipulado en el proceso de contratación, manteniendo el equipo del año dos mil trece, mientras entregaban el nuevo y que se mantuvieron los pagos mensuales asociados a ese equipo según la orden de compra 019/2013 que era de un monto total de \$6,600.00 por un periodo de doce meses, de enero a diciembre de dos mil trece con pagos mensuales de \$550.000. En el numeral catorce expresó que el día veinticuatro de julio de dos mil catorce se les hizo entrega del equipo de seguridad adjudicado, anexando copia del acta de entrega, asimismo, en el numeral quince manifestó que desde que se recibió el equipo iniciaron con la fase de prueba y configuración. Se puso en producción completa y es así como a partir del mes de septiembre iniciaron con los pagos de \$750.00, que eran los acordados según la orden de compra número 01/2014; y en el numeral dieciséis explicó que el saldo total de \$1,600.00 a favor de INSAFORP, se refiere a los meses de enero a agosto, ocho meses, en los que se pagaron \$550.00 en lugar de \$750. Concluyó que si bien es cierto la empresa



Active Systems Services S.A. de C.V. no había entregado lo solicitado, aplicó el concepto de continuidad de negocio, de manera que no se interrumpieron los servicios brindados a través del equipo instalado.

Al respecto, los suscritos consideramos que no obstante la serie de incumplimientos incurridos por el proveedor, es atendible la aplicación del concepto de continuidad de negocio, pues no se entorpecieron las labores que se venían desarrollando con el equipo instalado del año dos mil trece, así como la aplicación de los pagos mensuales que se acordaron con la empresa proveedora; en consecuencia, es procedente dictar un fallo absolutorio de la responsabilidad administrativa que se les atribuye en el presente literal.

REPARO TRES – RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA. DEFICIENCIAS EN LA PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LAS ÁREAS DE SOPORTE TÉCNICO Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

FUNDAMENTOS DE HECHO.

La Condición establece que el equipo de Auditores verificó que los Planes Operativos Anuales 2013, 2014 y 2015 de la Gerencia de Tecnologías de la Información, no están alineados al Plan Estratégico de INSAFORP 2010-2014, ya que lo establecido en dichos Planes, las acciones generales de trabajo y resultados no coinciden con lo planeado y lo ejecutado para las áreas de Soporte Técnico y Base de Datos en las actividades de: soporte técnico preventivo e instalación y configuración de equipo informático, según el detalle contenido en cuadro que corre agregado al folio 53 frente. Asimismo, verificaron los Auditores, duplicación en las funciones para los cargos de Administrador de Base de Datos, siendo incompatible con las funciones de Desarrollo de Sistemas y de Soporte Técnico, además, se duplica con la contratación de servicios por outsourcing para la realización de actividades permanentes de las áreas de la Gerencia de Tecnologías de la Información, en las actividades detalladas en cuadro que corre agregado al folio 53 frente.

Condición que a criterio de la auditoría, es contraria a los artículos 10, 14 y 33 del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional. El Manual de Descripción de Puestos,



Puesto de Administrador de Base de Datos, Código MPP-077, Funciones. Manual de Descripción de Puestos, Analista de Soporte Técnico, Código MPP-026, Objetivo, Artículo 8 del Reglamento para el Uso y Control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Entidades del Sector Público, Capítulo II, Literal C) de la Política de Ahorro y Austeridad del Sector Público 2014.

La Causa establece que la deficiencia se debe a que la Gerencia de Tecnologías de la Información:

- A) No planificó el desarrollo del total de necesidades de soporte técnico y no cumplió con la Política de Ahorro y Austeridad del Sector Público, del periodo de examen, en las contrataciones servicios técnicos profesionales que superan los tres meses en cada año.
- B) No gestionó la depuración de las funciones duplicadas en los cargos de Administrador de Base de Datos y el Encargado de Soporte Técnico en las actividades de:

Administrador de Base de Datos, tales como:

- Instalar programas informáticos o aplicaciones desarrolladas y configurar en máquinas nuevas.
- Dar seguimiento y servir de contraparte ante mantenimiento a sistemas por medio de outsourcing.

Y en Soporte Técnico, tales como:

- Asegurar y verificar que el equipo informático institucional funcione correctamente.
- Gestionar, coordinar, evaluar, supervisar, administrar, asegurar el buen funcionamiento de los equipos de proyección institucional, así como gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de éstos.
- Asegurar que el software y hardware funcione adecuadamente en los equipos informáticos.
- Atender diferentes requerimientos del Help Desk.

Reparo atribuido por responsabilidad administrativa a la licenciada **CECYL MARTINY ARRIOLA HERNÁNDEZ**, Gerente de Tecnologías de la Información,

ARGUMENTOS DE LAS PARTES.

El licenciado **MANUEL FRANCISCO RIVAS PÉREZ**, Agente Auxiliar del Fiscal General de la República, esencialmente expresó que luego del estudio del proceso

y de la respuesta al respectivo pliego de reparos mediante el escrito presentado, concluye que los reparos contenidos en dicho pliego deben mantenerse, ya que considera que las explicaciones brindadas, no son valederas para darlos por superados.

La licenciada **CECYL MARTINY ARRIOLA HERNÁNDEZ**, Gerente de Tecnologías de la Información, esencialmente manifestó:

A) Referente a la no planificación de las necesidades de recursos, en la organización de la Gerencia de Tecnologías de la Información durante el año 2013, contaba con tres personas para el área de desarrollo, dos personas para el área de soporte técnico y una persona para el área de administrador de la red, continuó expresando que en el año 2013 la persona encargada de administrar la red de datos tomó su periodo de maternidad que inicio desde el nueve de diciembre del 2013 y finalizó el 7 de marzo del 2014, presentando copia de incapacidad por maternidad y permiso que corren agregados del folio 372 al 385. Manifestando también que por el motivo de maternidad y ausencias, en vista que el área de desarrollo y soporte no cuenta con experiencia en administrar la red, contrataron desde noviembre del 2013 a una persona para cubrir la ausencia de maternidad, siendo este el valor de la contratación de \$847.50, de lo cual presenta copia de la orden de compra 2954/2013 y factura sobre la contratación de una persona para cubrir ausencia de administradora de red en el año 2013. Continuó expresando que en el año 2014 para no perder la continuidad del servicio de la administración de red se realizó un proceso de contratación para cubrir el periodo restante de maternidad de la administradora de red por un valor de \$1,695.00, presentando copia de la orden de compra 2954/2013 y copia de facturas de pagos realizados No 0097, No 0016 y No 001. Por lo que, continuó expresando, que la Gerencia de Tecnologías de la Información al inicio del 2014 contaba con tres personas para el área desarrollo y dos personas para el área de soporte técnico. En mayo de 2014 se realizó el traslado de una persona del área de soporte técnico hacia otra gerencia y la renuncia de una persona del área de desarrollo en agosto de 2014, presentando copia de la acción personal, carta de renuncia e indemnización laboral.

Continuó detallando las actividades realizadas en el año 2014, en el proyecto de estandarización de ofimática cuyo objetivo fue estandarizar a una sola versión de



software y el segundo y en el proyecto de sustituir, adquirir y configurar 100 equipos informáticos.

Por las actividades y en vista que solo contaban con una persona permanente en el área de soporte técnico, manifestó, se procedió a contratar personal externo para apoyar en el cambio de 100 equipos informáticos, contratado por un monto de \$3,729.00 y el proveedor contratado proporcionó tres técnicos y el equipo necesario para realizar el proyecto, para lo cual, presenta nota de ingreso de equipo que presento el proveedor y orden de compra 2595/2014; al finalizar el proyecto, requirieron contratar por un mes y medio a otra persona para que diera soporte, por un monto de \$870.00, de lo cual, anexa copia de orden de compra 3036/2014 y factura No 0096.

Concluye que las contrataciones que realizaron fueron necesarias para brindar la continuidad del servicio de la Unidad de Tecnologías de la Información, cubriendo situaciones de carácter extraordinario. Asimismo, presenta cuadros resumen y gráfica que contiene un resumen de los proyectos y las contrataciones realizadas.

B) Referente a las funciones duplicadas explico lo siguiente: La Institución está en un proceso de actualización de manual de perfiles, presentando copia de memorándum donde ha solicitado actualizar el perfil. Asimismo, manifiesta que agrega documentación como prueba de descargo.

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

Analizados los elementos que conforman el presente reparo, así como los argumentos expresados por las partes, esta Cámara hace las siguientes consideraciones:

Según la Condición, el presente reparo contiene dos elementos que detallamos a continuación: en primer lugar, que los Planes Operativos Anuales 2013, 2014 y 2015 de la Gerencia de Tecnologías de la Información, no están alineados al Plan Estratégico de INSAFORP 2010-2014, ya que lo establecido en dichos planes, las acciones generales de trabajo y resultados no coinciden con lo planeado y lo ejecutado para las áreas de Soporte Técnico y Base de Datos en las actividades de soporte técnico preventivo e instalación y configuración de equipo informático, según el detalle contenido en cuadro titulado "Cuadro comparativo del plan de



trabajo 2013, 2014 y 2015 área de soporte técnico y administración de base de datos”, que corre agregado al folio **53** frente, en el cual se detallan tres acciones generales de trabajo: **1- Soporte al SAFI, SIRH y COMPRASAL**, en resultados 2013, planificado 10 y ejecutado 22. En resultados 2014, planificado 10 y ejecutado 37 y en los resultados a mayo de 2015, planificado 10 y ejecutado 7. **2- Soporte a sistemas existentes**: en resultados 2013, planificado no contiene dato y ejecutado 627. En resultados 2014, planificado no contiene dato y ejecutado 463 y en los resultados a mayo 2015, planificado 400 – 600 y ejecutado 186. **3- Soporte a usuarios en hardware**: en resultados 2013, planificado 600 – 800 y ejecutado 887. En resultados 2014 planificado 600 – 800 y ejecutado 1,409 y en los resultados a mayo 2015 planificado 500 – 800 y ejecutado 554. En segundo lugar, la Condición señala duplicación de funciones para los cargos de Administrador de Base de Datos, siendo incompatible con las funciones de Desarrollo de Sistemas y de Soporte Técnico. Además, expresa la condición que se duplica con la contratación de servicios por outsourcing para la realización de actividades permanentes en las áreas de Gerencia de Tecnologías de la Información, presentando un detalle de las actividades duplicadas en cuadro que corre agregado al folio **53**.

Al respecto, analizaremos el primer elemento de la Condición, por lo que nos remitimos a los papeles de trabajo, donde corren agregados los planes operativos anuales 2013, 2014 y 2015, en los que constatamos lo planificado para las tres acciones generales de trabajo antes detalladas, resultando que en relación a las acciones generales de trabajo número 1 y 3, la planificación contenida en el plan anual operativo aprobado y la planificación contenida en el cuadro presentado por los Auditores titulado “Cuadro comparativo del plan de trabajo 2013, 2014 y 2015 Área de Soporte Técnico y Administración de Base de Datos”, se han consignado datos que son concordantes; sin embargo, cabe mencionar que en relación a la acción general de trabajo número 2- “Soporte a sistemas existentes”, en el cuadro anteriormente presentado por los Auditores en la Condición, para los resultados 2013 y 2014, en cuanto a lo planificado no contiene datos, sin embargo al verificar en los Planes Anuales Operativos de dichos periodos que corren agregados en los papeles de trabajo, estos si contienen datos, y hemos constatado que en el año 2013 se planificó la cantidad de 380, y para el año 2014 se planificó la cantidad de 400 – 600. En consecuencia, contrario a lo reportado en la Condición, hemos verificado que si se planificó en dichos rubros. Asimismo, hemos verificado los seguimientos a los planes anuales operativos de los años 2013, 2014 y 2015, concluyendo que respecto de los años 2013 y 2014, en lo relacionado a las tres



acciones generales de trabajo que venimos analizando, se ha ejecutado lo planificado en el plan anual operativo; y respecto al año 2015, al momento en que se realizó la auditoría, aún no se había concluido con el periodo de lo programado, sin embargo, según el seguimiento documentado en los papeles de trabajo, hemos constatado que se estaba ejecutando el plan anual operativo según lo planificado.

Por lo anterior se concluye que si bien es cierto, no coincide lo planificado y lo ejecutado en las tres acciones generales de trabajo para las áreas de soporte técnico y base de datos durante los años 2013, 2014 y a mayo de 2015, no se ha identificado ninguna omisión en las actividades a desarrollar en los rubros cuestionados, por el contrario, se observa una ejecución superior a lo planificado.

En consecuencia, deberá dictarse un fallo absolutorio de la responsabilidad administrativa que se le atribuye a la Gerente de Tecnologías de la Información.

Continuando con el análisis del presente reparo, ahora analizaremos la segunda parte de la Condición, que se circunscribe a la duplicación de funciones para los cargos de Administrador de Base de Datos, siendo incompatible con las funciones de Desarrollo de Sistemas y de Soporte Técnico. Además, expresa la condición que se duplica con la contratación de servicios por outsourcing para la realización de actividades permanentes en las áreas de la Gerencia de Tecnologías de la Información, en las actividades detalladas en el cuadro que corre agregado al folio **53** frente.

Es oportuno establecer que hemos analizado los hechos antes enunciados, y de dicho análisis, advertimos que, de conformidad al artículo 80 de las Normas de Auditoría Gubernamental, los hallazgos deben elaborarse considerando los atributos mínimos que deben contener, para el caso que nos ocupa, nos referimos a la Condición, regulada en el numeral 1- que establece: "Es la deficiencia identificada por los auditores y sustentada en documentos de auditoría, con evidencia relevante, suficiente, competente y pertinente. De lo anterior, es evidente que la Condición, como atributo que contiene los hechos detectados por los auditores, debe reunir una característica esencial, siendo esta, que debe explicarse por sí misma, por lo que su redacción no debe ser contradictoria o confusa, pues en ella se desarrollan los elementos fácticos a tratar en el Juicio de Cuentas, y consecuentemente, establecer si la conducta realizada por el servidor actuante a quien se le atribuye un reparo, es constitutiva de deducir responsabilidades. En ese



contexto, el ordinal 5° del Art. 276 del Código Procesal Civil y Mercantil, establece que: "Todo proceso judicial principiará por demanda escrita, en la que el demandante interpondrá la pretensión. La demanda debe contener: (...) 5° Los hechos en que el demandante funda su petición, enumerándolos y describiéndolos con claridad y precisión, de tal manera que el demandado pueda preparar su contestación y defensa (...)". En ese orden de ideas, en el presente caso, los hechos consignados por el auditor en la condición, no han sido descritos con claridad ni precisión, pues en el cuadro agregado al folio **53** frente, en el que se detallan las actividades duplicadas, no permite identificar cuáles son las actividades que los auditores consideraron que se estaban duplicando, pues de una simple lectura, puede advertirse que las actividades que allí se detallan y que son desarrolladas por el Administrador de Base de Datos, por soporte técnico y por los servicios de outsourcing, son actividades diferentes. Por lo que, ante esa falta de requisito o elemento tan esencial, resulta procedente dictar un fallo absolutorio de la responsabilidad administrativa que se le atribuye a la Gerente de tecnologías de la Información.

REPARO CUATRO – RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA. FALTA DE IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA, QUE MIDAN LA GESTIÓN DE LAS ÁREAS DE SOPORTE TÉCNICO, ADMINISTRACIÓN DE LA BASE DE DATOS Y ÁREA DE DESARROLLO DE SISTEMAS.

FUNDAMENTOS DE HECHO.

La Condición establece que, el equipo de Auditores verificó que no se definió e implementó indicadores de gestión en la Gerencia de Tecnologías de la Información, que midan la eficiencia y eficacia en las áreas de Soporte Técnico, Administración de la Base de Datos y Área de Desarrollo de Sistemas, para las actividades siguientes:

Soporte Técnico:

- Asegurar y verificar que el equipo informático institucional funcione correctamente.
- Gestionar, coordinar, evaluar, supervisar, administrar, asegurar el buen funcionamiento de los equipos de proyección institucional, así como gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de éstos.



- Asegurar que el software y hardware funcione adecuadamente en los equipos informáticos.
- Atender diferentes requerimientos del Help Desk.

Administrador de Base de Datos:

- Instalar programas informáticos o aplicaciones desarrolladas y configurar en máquinas nuevas.
- Dar seguimiento y servir de contraparte ante mantenimiento a sistemas por medio de outsourcing.

Desarrollo de Sistemas:

1. Identificar necesidades de usuarios y definición de requerimientos funcionales.
2. Diseñar y desarrollar aplicaciones.
3. Atender, brindar y dar seguimiento a soluciones y requerimientos.
4. Administración de cambios y control de versiones a los sistemas.
5. Identificar y apoyar la formulación del requerimiento de automatización de procesos, con el usuario solicitante.
6. Editar y probar los programas, así como implementar el control de cambios respectivo, en caso de modificaciones.
7. Aplicar las herramientas de análisis y diseño, modelos de Base de Datos Entidad/Relación y otras- para el desarrollo de sistemas.
8. Crear y actualizar tablas para mantener la integridad de información en la base de datos.
9. Coordinar y dar seguimiento a actividades para el desarrollo de proyectos, con personal de empresas proveedoras de servicios de desarrollo de sistemas.
10. Instalar programas informáticos o aplicaciones desarrolladas y configurar en máquinas nuevas.
11. Crear documentación técnica: Requerimientos – Casos de Uso, Diagramas UML, Manuales de Usuario, etc.

Capacitación y Soporte Técnico

1. Capacitar a usuarios Internos y Externos en el uso de sistemas de información, sobre todo al haber modificaciones.
2. Dar soporte técnico y sobre el uso de los sistemas a los usuarios.
3. Brindar soporte a usuarios del sistema con relación a modificaciones o configuraciones de las aplicaciones.



Actividades Administrativas

1. Elaborar términos de referencia, evaluación técnica de ofertas de servicios de desarrollo o mantenimiento de sistemas.

Soporte Técnico:

Condición que a criterio de la auditoría, es contraria a los artículos 18 y 19 del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional. El Plan Estratégico Quinquenal 2011 – 2014 del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, Área de Concentración Estratégica 2: Calidad y eficacia de los servicios proporcionados por la Institución, Acción Crítica 2.2, Mejoramiento de la Rendición de Cuentas de la Institución.

La Causa expresa que la deficiencia se debe a que la Gerente de Tecnologías de la Información no implementó técnicas y herramientas para registrar con datos y parámetros de medición, los resultados de la gestión de las actividades de desarrollo de aplicaciones, mantenimiento de sistemas informáticos, soporte técnico, administración de la base de datos y redes, para medir la eficiencia y eficacia en los Planes Operativos 2013, 2014 y de enero a julio de 2015 y el desempeño de las tres áreas en relación a los objetivos y metas programadas.

Reparo atribuido por responsabilidad administrativa a la licenciada **CECYL MARTINY ARRIOLA HERNÁNDEZ**, Gerente de Tecnologías de la Información.

ARGUMENTOS DE LAS PARTES.

El licenciado **MANUEL FRANCISCO RIVAS PÉREZ**, Agente Auxiliar del Fiscal General de la República, esencialmente expresó que luego del estudio del proceso y de la respuesta al respectivo pliego de reparos mediante el escrito presentado, concluye que los reparos contenidos en dicho pliego deben mantenerse, ya que considera que las explicaciones brindadas, no son valederas para darlos por superados.

La licenciada **CECYL MARTINY ARRIOLA HERNÁNDEZ**, Gerente de Tecnologías de la Información, esencialmente expresó que ratifica lo expuesto en la nota remitida a los auditores sobre los indicadores de gestión, y aclara que a partir de mayo del presente año han iniciado la consultoría para realizar un plan estratégico de TI cuyo alcance está la definición de indicadores y herramientas de gestión. Presentando



como prueba de descargo el expediente de la consultoría para realizar el diseño de un plan estratégico de tecnologías de la información basado en metodología de COBIT 5.

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

Analizados los elementos que conforman el presente reparo, así como los argumentos expresados por las partes, esta Cámara hace las siguientes consideraciones:

Según la Condición, no se definieron ni se implementaron indicadores de gestión en la Gerencia de tecnologías de la Información, que midan la eficiencia y eficacia en las áreas de Soporte Técnico, Administración de la Base de Datos y Área de Desarrollo de Sistemas, para las actividades detalladas al folio 55 frente y vuelto.

Al respecto, analizamos las normas jurídicas utilizadas por los auditores para fundamentar el hallazgo, entre las cuales, en razón de los hechos en que versa el hallazgo, nos referiremos únicamente al Reglamento para el Uso y Control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Entidades del Sector Público, en su artículo 7 literal b, establece que el Plan Estratégico de TIC debe definir cómo los objetivos estratégicos de TIC serán alcanzados y medidos, establecer los indicadores de desempeño de conformidad con los objetivos estratégicos de TIC. Asimismo, el artículo 8 del mismo cuerpo normativo, establece que la Unidad de TIC debe de elaborar los planes anuales operativos diseñados de tal manera que defina los objetivos a cumplir y alineado con los objetivos estratégicos y/o operativos institucionales, actividades a desarrollar, programación, indicadores de gestión y su seguimiento, recursos de TIC, responsables y fechas de ejecución. En ese contexto, las anteriores normas jurídicas son claras al establecer que tanto el plan estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación como sus Planes Anuales Operativos, deben contener indicadores de gestión.

En ese contexto, analizamos la Causa del hallazgo, que literalmente establece: "La deficiencia se debe a que la Gerente de Tecnologías de la Información no implementó técnicas y herramientas para registrar con datos y parámetros de medición, los resultados de la gestión de las actividades desarrollo de aplicaciones, mantenimiento de sistemas informáticos, soporte técnico, administración de la base de datos y redes, para medir la eficiencia y eficacia en los Planes Operativos 2013,



2014 y de enero a julio de 2015 y el desempeño de las tres áreas en relación a los objetivos y metas programadas". En consecuencia, el equipo de Auditores ha reportado que son los planes operativos 2013, 2014 y 2015, los que no contienen los indicadores de gestión en comento.

Al respecto, es oportuno establecer que el Reglamento para el Uso y Control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Entidades del Sector Público, fue emitido por la Corte de Cuentas de la República, mediante el Decreto No. 24, de fecha 24 de junio de dos mil catorce y publicado en el Diario Oficial No. 125, Tomo No. 404 el día ocho de julio de dos mil catorce. Resultando que el artículo 51 del referido reglamento establece su vigencia a partir del día de su publicación en el Diario Oficial. En consecuencia, en vista de la irretroactividad de la Ley regulada en el artículo 21 de la Constitución de la República, dicho Reglamento no es aplicable para los Planes Anuales Operativos de los años 2013 y 2014 por no haber estado vigente el Reglamento en mención, al momento de la elaboración de dichos planes; en consecuencia, únicamente es aplicable para el Plan Anual Operativo del año 2015.

Habiendo analizado el referido Plan Anual Operativo 2015 de la Gerencia de Tecnologías de la Información documentado en los papeles de trabajo, constatamos que este contiene los apartados titulados: introducción, marco jurídico, Gerencia e Tecnologías de la Información y Organigrama Institucional del INSAFORP.

En el apartado Gerencia de Tecnologías de la Información, se detallan el objetivo de la Unidad, los Objetivos Específicos de las Actividades de la Gerencia de Tecnologías de la Información, Proceso Clave y Plan de Trabajo. Con lo que queda evidenciado que los referidos Planes Operativos no definen indicadores de gestión para las áreas de Soporte Técnico, Administración de la Base de Datos y Área de Desarrollo de Sistemas. Sin embargo, en ninguna de sus partes, se establecen los indicadores de gestión cuestionados por el equipo de Auditores.

Asimismo, corre agregado en los papeles de trabajo, el Manual de Descripción de Puestos de la Gerencia de Tecnología e Información, en donde se describe el puesto de Gerente de Tecnología de la Información, en cuyo numeral 3 del apartado "Planificación y Gestión, se establece: "Elaborar el Plan Operativo Anual...". Es decir, que la Gerente de Tecnologías de la Información, es la responsable directa de la elaboración del Plan Anual Operativo y consecuentemente en dicha



elaboración, debe cumplir con el artículo 7 literal b y el artículo 8 ambos del Reglamento para el Uso y Control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Entidades del Sector Público, anteriormente mencionados.

De lo anterior, la Gerente de Tecnologías de la Información ha expresado que ratifica lo expuesto al equipo de Auditores; en consecuencia, analizamos la comunicación remitida durante la etapa de auditoria documentada en los papeles de trabajo y constatamos que en este punto, únicamente corre agregada una nota de fecha veintitrés de septiembre de dos mil quince, suscrita por la Gerente de Tecnologías de la Información, en la cual como respuesta se limitó a expresar "Condición No. 1, referente a los indicadores para medir la gestión (eficiencia y eficacia) de los servicios informáticos suministrados, me permito informar que en nota de fecha 23 de junio se entregó dicha información". Al respecto, la referida nota de fecha 23 de junio no ha sido documentada en los papeles de trabajo. En consecuencia, únicamente será admitido lo expresado en su respuesta al emplazamiento efectuado por esta Cámara, que esencialmente en su escrito, comentó que a partir de mayo del año dos mil dieciséis, han iniciado la consultoría para elaborar un plan estratégico de Tecnologías de Información cuyo alcance está la definición de indicadores y herramientas de gestión, presentando el expediente de la contratación que corre agregado de folios **480 al 530**.

Al respecto, los suscritos advertimos que en su respuesta se está refiriendo a hechos sucedidos en el año dos mil dieciséis, resultando que se encuentran fuera del periodo auditado que se circunscribe al periodo del uno de enero de dos mil trece al treinta y uno de julio de dos mil quince, por lo que, de conformidad al artículo 319 del Código Procesal Civil y Mercantil, no serán tomados en cuenta ni se examinará el expediente de contratación correspondiente al año 2016, por ser impertinentes con los hechos controvertidos.

En conclusión de todo lo anteriormente expuesto, ha quedado evidenciado que en el Plan Anual Operativo 2015 de la Gerencia de tecnologías de la Información, no contiene los indicadores de gestión que midan la eficacia y eficiencia en las áreas de Soporte Técnico, Administración de la Base de Datos y Área de Desarrollo de Sistemas para las actividades detalladas al folio 55 frente y vuelto, incumpléndose el artículo 7 literal b y artículo 8 ambos del Reglamento para el Uso y Control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Entidades del Sector Público; por lo que deberá emitirse un fallo condenatorio por la responsabilidad



administrativa que se le atribuye a la Gerente de Tecnologías de la Información, sancionándose a pagar, de conformidad al artículo 107 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, la cantidad equivalente al 20% de su salario mensual devengado durante el periodo auditado.

Finalmente, habiendo concluido con el análisis de los reparos contenidos en el presente Juicio de Cuentas, es oportuno establecer que tanto en el auto de inicio emitido a las ocho horas con treinta minutos del día veinte de enero del año dos mil dieciséis, como en el pliego de reparos emitido a las trece horas con diez minutos del día ocho de marzo del año dos mil dieciséis, se consignó en el encabezado a la Compañía Seguros e Inversiones, S.A. (SISA), como fiadora de la licenciada Cecyl Martiny Arriola Hernández y de la ingeniera Nury Mercedes Martínez Silva; no obstante, no se atribuyó responsabilidad a la referida afianzadora, en razón de que los reparos deducidos en base al Informe de Auditoria que originó el presente Juicio de Cuentas, únicamente fueron constitutivos de responsabilidad administrativa.

POR TANTO: De acuerdo a los considerandos anteriores y de conformidad con los Artículos 195 de la Constitución de la República, 3, 15, 16, 54, 69 y 107 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, 216, 217 inciso final y 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, a nombre de la República de El Salvador, esta Cámara **FALLA:** 1) **REPARO UNO - RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA.** **ABSUELVASE**, a la licenciada **CECYL MARTINY ARRIOLA HERNÁNDEZ**, de la responsabilidad administrativa que se le atribuye en el presente reparo. 2) **REPARO DOS - RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA:** **ABSUELVASE** a la licenciada **CECYL MARTINY ARRIOLA HERNÁNDEZ**, de la responsabilidad administrativa que se le atribuye en los literales a, b, c, d, e, f, g, h, i. **CONDENASE** a la ingeniera **NURY MERCEDES MARTÍNEZ SILVA**, por la responsabilidad administrativa que se le atribuye en los literales e, g y h, a pagar la cantidad de CUATROCIENTOS OCHENTA Y SIETE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON OCHENTA CENTAVOS DE DÓLAR (\$487.80), multa equivalente al 30% de su salario mensual devengado durante el periodo auditado; y **ABSUELVASE** a la referida ingeniera **NURY MERCEDES MARTÍNEZ SILVA**, de la responsabilidad administrativa que se le atribuye en los literales a, b, c, d, f, i. 3) **REPARO TRES – RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA:** **ABSUELVASE** a la licenciada **CECYL MARTINY ARRIOLA HERNÁNDEZ**, de la responsabilidad administrativa que se le atribuye en el presente reparo. 4) **REPARO CUATRO – RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA.** **CONDENASE**, por la responsabilidad administrativa que se le



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



atribuye en el presente reparo a la licenciada **CECYL MARTINY ARRIOLA HERNÁNDEZ**, a pagar la cantidad de QUINIENTOS CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$504.00), multa equivalente al 20% de su salario mensual devengado durante el periodo auditado. Queda pendiente de aprobación la gestión de los Servidores Actuales condenados en relación a su cargo y periodo de actuación, mientras no se verifique el cumplimiento de esta sentencia. Al ser canceladas las condenas impuestas en concepto de Responsabilidad Administrativa, déseles ingreso al Fondo General de la Nación. El presente Juicio de Cuentas, se inició en base al **Informe de Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicación del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP)**, por el periodo comprendido del uno de enero de dos mil trece al treinta y uno de julio del dos mil quince.

NOTIFIQUESE.





Secretario de Actuaciones


JC-III-056-2015
Ref. Fiscal 74-DE-UJC-17-16
CEAB
9.-



REF. JC-III-056-2015
REF. FISCAL 74-DE-UJC-17-16

MARA TERCERA DE PRIMERA INSTANCIA DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPUBLICA: San Salvador, a las once horas con cincuenta minutos del día cuatro de julio de dos mil diecisiete.

Habiendo transcurrido el término establecido en los artículos 70 y 71 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, sin que ninguna de las partes hubiese hecho uso de Recurso alguno, esta Cámara **RESUELVE:**

Declárese **EJECUTORIADA**, la sentencia pronunciada en el presente Juicio de Cuentas a las catorce horas con cuarenta y cinco minutos del día veintisiete de febrero de dos mil diecisiete, agregada de fs. **540** vuelto a **561** frente, en contra de las señoras **LICDA. CECYL MARTINY ARRIOLA HERNÁNDEZ**, Gerente de Tecnologías de la Información e **ING. NURY MERCEDES MARTÍNEZ DE SILVA**, Administradora de Infraestructura, Administradora de Contrato, con base al Informe de Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicación del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP), por el periodo comprendido del uno de enero del dos mil trece al treinta y uno de julio del dos mil quince.

NOTIFIQUESE



Secretario de Actuaciones

Ref. JC-III-056-2015
Ref. Fiscal 74-DE-UJC-17-16
INSAFORP
D



DIRECCIÓN DE AUDITORÍA SIETE

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE FORMACIÓN PROFESIONAL (INSAFORP), POR EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 1 ENERO DEL 2013 AL 31 DE JULIO DEL 2015.

SAN SALVADOR, 21 DE DICIEMBRE DE 2015



ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
1. RESUMEN EJECUTIVO	1
2. PARRAFO INTRODUCTORIO	2
3. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA	2
3.1. Objetivo General	2
3.2. Objetivos específicos	2
3.3. Alcance de la Auditoría	3
4. PRINCIPALES REALIZACIONES Y LOGROS	3
4.1. Logros de la Entidad	3
4.2. Logros de la Auditoría	3
5. RESULTADOS DE AUDITORÍA POR ÁREA	5
5.1. "Desarrollo y operación de Sistemas"	5
5.2. "Administración de Redes"	15
5.3. "Soporte Técnico y Administración de la Base de Datos"	22
6. ANÁLISIS DE INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA Y FIRMAS PRIVADAS	30
7. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES	31
8. CONCLUSIÓN GENERAL	31
9. RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA	32
10. PÁRRAFO ACLARATORIO	33

1. RESUMEN EJECUTIVO

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO DEL
INSTITUTO SALVADOREÑO DE FORMACIÓN PROFESIONAL
PRESENTE.

Hemos realizado Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicación del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP) por el periodo del 1 de enero de 2013 al 31 de julio de 2015.

Como resultado de nuestra auditoría, identificamos e incorporamos en el informe de auditoría cuatro hallazgos de auditoría, cuyos títulos son los siguientes:

Área 1 "Desarrollo y Operación de Sistemas"

1. Falta de una efectiva ejecución del presupuesto informático y utilización de los recursos.

Área 2 "Administración de Redes"

1. Incumplimiento en el plazo de entrega de hardware, adquirido mediante proceso de libre gestión.

Área 3 "Soporte Técnico y Administración de la Base de Datos"

1. Deficiencias en la planificación y organización de las áreas de Soporte Técnico y de Administración de la Base de Datos, de la Gerencia de Tecnologías de la Información.
2. Falta de implementación de indicadores de gestión (eficiencia y eficacia), para las áreas de Soporte Técnico, Administración de la Base de Datos y Desarrollo de Sistemas.

Este informe contiene dos recomendaciones que deben ser cumplidas por el Consejo Directivo del INSAFORP, tal como lo regula el Artículo 48 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República.

San Salvador, 21 de diciembre de 2015.

DIOS UNIÓN LIBERTAD



Dirección de Auditoría Siete



Teléfonos PBX: (503) 2592-8000, Código Postal 01-107
<http://www.cortedecuentas.gob.sv>, 1a. Av. Norte y 13a. C. Pte. San Salvador El Salvador, C.A.



SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO DEL
INSTITUTO SALVADOREÑO DE FORMACIÓN PROFESIONAL
PRESENTE.

2. PARRAFO INTRODUCTORIO

Con base al Art. 5, numeral 4, Art. 30 numerales 4, 5 y 6 y Art. 31 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, así como al Plan Anual de Trabajo de la Dirección de Auditoría Siete, mediante la Orden de Trabajo DASI No. 29/2015, de fecha 16 de junio de 2015, efectuamos Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicación del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP), por el periodo del 1 de enero de 2013 al 31 de julio de 2015.

3. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

3.1. Objetivo General

Evaluar la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), el apoyo que brindan a los objetivos y metas institucionales, la administración de los riesgos de TIC, los indicadores que miden las premisas de gestión sobre economía, eficiencia, eficacia, efectividad y confiabilidad de la información, con el fin de emitir un informe de resultados.

3.2. Objetivos específicos

1. Evaluar la planificación y organización de los recursos de Tecnología de Información y Comunicación, la gestión económica de las inversiones y gastos en bienes y servicios de TIC, la existencia y uso eficiente de los recursos adquiridos, el apoyo a los objetivos de los procesos sustantivos y administrativos y la satisfacción de los usuarios.
2. Examinar los sistemas, procesos y procedimientos automatizados del INSAFORP, evaluando la integridad, confidencialidad, utilidad, disponibilidad, confiabilidad y la seguridad de la información, el hardware, software, e instalaciones y talento humano que gestiona las TIC y el control interno de las TIC.
3. Efectuar análisis y evaluación de informes de auditoría a las TIC, realizados por la Unidad de Auditoría Interna y firmas privadas de auditoría y dar seguimiento a recomendaciones contenidas en el Informe de Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos, emitido por la Corte de Cuentas de la República.

3.3. Alcance de la Auditoría

El alcance de la auditoría estuvo orientado a la realización de Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) del INSAFORP, por el período del 1 de enero de 2013 al 31 de julio de 2015, verificando, examinando y reportando sobre:

- Planificación, organización y funcionamiento de la Gerencia de Tecnologías de la Información o Gerencia de TI, como responsable de la gestión de las TIC del INSAFORP.
- El cumplimiento de objetivos y metas del plan estratégico y de los planes operativos relacionados con las TIC.
- La utilización de las tecnologías de información y comunicación en apoyo a los procesos sustantivos, administrativos y entorno de la Entidad y soporte técnico brindado por la Gerencia de TI.
- La gestión de riesgos y los controles internos asociados a los riesgos, así como las políticas establecidas para las Tecnologías de Información y Comunicación.
- La efectividad y eficiencia de las operaciones de los sistemas de información, mantenimiento y control de cambios de los sistemas.
- El cumplimiento de las leyes y regulaciones, contratos de servicios y de suministros de las TIC.
- Confiabilidad, eficiencia y seguridad de la infraestructura de las TIC y base de datos.
- La economía en las adquisiciones, activos intangibles, distribución y utilización de bienes y servicios de TIC, sin incluir registros financieros.

4. PRINCIPALES REALIZACIONES Y LOGROS

4.1 Logros de la Entidad

Con fecha 23 de febrero del 2014, la Gerencia de Tecnologías de la Información elaboró el Manual de Usuario para el Módulo Hábil Técnico Permanente 2014, versión 2.0, que tiene como objetivo: Proporcionar una guía práctica que sirva como soporte a los diferentes usuarios que operan el Sistema, dar Soporte en el manejo de la aplicación del sistema administrativo, contribuir a la mejor comprensión de los procesos incluidos en el módulo y Generar reportes que ayuden a una mejor visualización de los datos manejados por el módulo.

4.2 Logros de la Auditoría

1. Al 1 de octubre de 2015, la Gerencia de Tecnologías de la Información, en conjunto con el Área de Desarrollo de Sistemas y la Gerencia de Formación Inicial, como usuaria, depuraron 800,000 registros contenidos en 11 tablas del Sistema de Gestión y Administración de la Formación Profesional y 78,000 registros del Sistema de Información Profesional, contenidos en 4 tablas, logrando mayor confiabilidad de la información.
2. Al 1 de octubre de 2015, el Área de Soporte Técnico efectuó correcciones en 276 registros aproximadamente del Sistema Helpdesk, que tiene como objetivo el procesamiento de

solicitudes de mantenimiento y soporte de las tres Áreas que conforman la Gerencia de Tecnologías de la Información, en los aspectos siguientes:

- Requerimientos que contenían como usuario al técnico encargado del problema.
- Requerimientos de usuarios con el mismo número de comprobante o ticket.
- Solicitudes de incidencias que aparecían con el mismo dato en los campos de usuario y técnico de soporte.
- Incidencias con igual número de comprobante o ticket.
- El dato de fecha permitía más dígitos en el año
- Registros del año 2014, en los que no aparecían datos en el campo Departamento/Unidad.

3. El Consejo Directivo en Sesión No. 306/2015, de fecha 24 de septiembre del 2015, emitió el Acuerdo No. 1244-09-2015 en el cual autorizó la propuesta de modificación del Manual de Funciones y Descripción de Puestos, en cuanto a los descriptores de puesto siguientes: Administrador de Infraestructura Tecnológica y Técnico del Centro TIC's.

4. Con fecha 2 de diciembre de 2015, el INSAFORP efectuó los registros contables relacionados con el Derecho de Propiedad Intelectual de cuatro sistemas de información automatizados, según detalle:

- a) Registro contable en derecho de propiedad intelectual de la donación del Sistema de Gestión y Administración de la Formación Profesional (Empresa Centro) por \$19,918.88.
- b) Registro de la amortización de inversiones intangibles del INSAFORP por \$11,321.95, correspondiente a los sistemas de información automatizados siguientes:

MODULOS	OBJETIVO DEL SISTEMA	FECHA INICIO/IMPLEMENTACION
Sistema de Gestión y Administración de la Formación Profesional (Proyectos Especiales)	Registro, seguimiento y control de las diferentes acciones formativas que se desarrollan bajo la modalidad de Proyectos Especiales de la Gerencia de Formación Inicial. Este módulo es una parte del Sistema de Gestión de la Formación Profesional.	2013
Sistema de Gestión y Administración de la Formación Profesional (Ciudad Mujer)	Registro, seguimiento y control de las diferentes acciones formativas que se desarrollan bajo la modalidad del Programa Ciudad Mujer. Este módulo es una parte del Sistema de Gestión de la Formación Profesional.	2013
Licitaciones	Este sistema tiene como finalidad principal el registro y evaluación de los procesos de licitación de la Gerencia de Formación Continua.	2013
Pago Electrónico a proveedores por medio de abono a cuenta.	Genera información para poder realizar el pago electrónico.	2015
ISSS	Incorporación de información de las cotizaciones enviadas por el ISSS.	2013

MODULOS	OBJETIVO DEL SISTEMA	FECHA INICIO/IMPLEMENTACION
Sistema de Gestión y Administración de la Formación Profesional (Empresa Centro)	Registro, seguimiento y control de las diferentes carreras ocupacionales que se desarrollan bajo la modalidad de Empresa Centro. Este módulo es una parte del Sistema de Gestión de la Formación Profesional	2013

5. RESULTADOS DE AUDITORÍA POR ÁREA

5.1. "Desarrollo y operación de Sistemas"

5.1.1 Hallazgos de Auditoría

Hallazgo No. 1

Falta de una efectiva formulación y ejecución del presupuesto informático y utilización de los recursos.

Comprobamos que la Gerencia de Tecnologías de la Información del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, no ha efectuado una efectiva formulación y ejecución del presupuesto de dicha Gerencia, tampoco está aprovechando todos los recursos, debido a las condiciones siguientes:

- a) Baja ejecución del Presupuesto asignado para el funcionamiento de las áreas de Desarrollo de Sistemas, Soporte Técnico e Infraestructura y Redes de la Gerencia de Tecnología de la Información del INSAFORP, en el periodo auditado.

Año	Programado	Ejecutado	Porcentaje Ejecutado
2013	\$396,755.00	\$267,965.11	67.54%
2014	\$543,090.00	\$346,777.30	63.85%
2015 *	\$487,530.00	\$128,878.41	26.43%*

* De enero a mayo de 2015

- b) Existen sistemas cuyo desarrollo inició en el año 2013, pero no han sido implementados en las unidades respectivas, así:

MODULOS	OBJETIVO DEL SISTEMA	FECHA INICIO/IMPLEMENTACION	COSTO (US\$)	TIPO DE DESARROLLO
SISTEMA DE GESTION Y ADMINISTRACION PARA LA FORMACION PROFESIONAL SGAFP				
Sistema de Gestión y Administración de la Formación Profesional (Empresa Centro)	Registro, seguimiento y control de las diferentes carreras ocupacionales que se desarrollan bajo la modalidad de Empresa Centro. Este módulo es una parte del Sistema de Gestión de la Formación Profesional	2013	8,487.62	Externo
Auditoría de Acciones Formativas (AUDITAF)	Registro y control de las visitas de Acciones Formativas que realizan los técnicos de Auditoría Interna	2013	2,585.29	Interno

El Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Especificas del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, aprobado mediante Decreto No. 12 de fecha 13 de marzo de

2012, publicado en el Diario Oficial No. 62, Tomo 394 de fecha 29 de marzo de 2012, en los siguientes artículos establece:

Art. 19.- "Como parte de su control interno, el INSAFORP desarrollará un proceso de planificación participativa con la Dirección Ejecutiva, funcionarios y empleados, según corresponda, considerando la valoración de los riesgos para alcanzar los objetivos institucionales.

La planificación participativa, quedará evidenciada en los presupuestos de cada ejercicio fiscal, los cuales estarán alineados al Plan Estratégico Institucional y planes operativos, siendo el responsable de su aplicación la Dirección Ejecutiva".

Art. 31.- "La Dirección Ejecutiva, aprobará el Manual de Políticas y Procedimientos de Controles Generales, comunes a todos los sistemas de información, siendo responsable de su elaboración la Unidad de tecnología de la Información.

Se definirán entre otros, las normas y procedimientos relacionados al control y administración de los sistemas de información entre otros:

- a. Las operaciones del Centro de Datos como: Respaldo y recuperación, planes de contingencia;
- b. Ciclo de vida de desarrollo de sistemas;
- c. Seguridad de acceso y restricciones a usuarios para el acceso de aplicaciones internas;
- y
- d. Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones existentes o nuevas".

Art. 33.- "Los sistemas de información del Instituto, serán acordes con su Plan Estratégico y objetivos institucionales, ajustados a sus propias características y necesidades.

Las razones principales entre otras, para la utilización de los sistemas de información serán:

- a. Contribuir a la toma de decisiones a todos los niveles;
- b. Evaluar el desempeño de los programas, proyectos, procesos, actividades y operaciones del INSAFORP; y
- c. Rendir cuenta de la gestión".

El Manual de Funciones y Descripción de Puestos del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, aprobado mediante acuerdo de Consejo Directivo No. 1022-10-2014, Sesión 253/2014 de fecha 25 de septiembre de 2014, establece:

Nombre del Puesto: GERENTE DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION GTI.

OBJETIVO DEL PUESTO.

"Dirigir el área de Tecnología de la Información. Garantizar la implementación de soluciones tecnológicas mediante una infraestructura que contribuya a la misión y visión del INSAFORP".

FUNCIONES DEL PUESTO. PLANIFICACION Y GESTION

3. "Elaborar el Plan Operativo Anual, Presupuesto y Plan de Compras de la Gerencia".
4. "Dar seguimiento al Plan Operativo, presupuesto y plan de compras de la Gerencia".
5. "Establecer estrategias para lograr metas y presupuestos planificados de la Gerencia".

La deficiencia se debe a que la Gerente de Tecnologías de la Información, no ha identificado en los planes anuales operativos y presupuesto de dicha Gerencia, las necesidades reales de recursos humanos, financieros, materiales, técnicos y logísticos, que contribuyan al buen funcionamiento y cumplimiento de metas.

Como consecuencia de la falta de una efectiva ejecución presupuestaria, no se ejecutó el plan de compras para los años 2013 y 2014, en cuanto a la obtención de los bienes y servicios siguientes, para optimizar el funcionamiento de los servicios de TIC del INSAFORP:

Año 2013

No.	Servicio	Presupuesto US\$
1	Techo para minimizar el riesgo de filtración de agua que dañe el equipo informático	5,000
2	Mantenimiento Preventivo Lotus	3,240
3	Consultoría Estudios e Investigaciones	4,750
4	Aire acondicionado para el cuarto de servidores	5,000
5	Sistema de respaldo con replicación SAM	8,000
Total,		25,990

Año 2014

No.	Servicios	Presupuesto US\$
1	Hardware de seguridad San Bartolo para capacitaciones del centro de TI	6,600.00
2	Servicios de instalación y configuración de servidores virtuales de Linux en San Bartolo	800.00
3	Servicio de instalación y configuración base de datos ORACLE	1,820.00
4	Actualización de sitio WEB	5,000.00
5	Derecho de actualización Herramienta Visual Estudio Profesional Software Assurance NET.	4,549.30
6	Aire acondicionado de precisión	16,000.00
7	SPSS Actualización	5,200.00
8	Pruebas de penetración para equipo de usuario final	14,700.00
Total,		54,669.30

Por otra parte, el INSAFORP no cuenta con información sistematizada y actualizada que permita llevar control y seguimiento de las diferentes carreras ocupacionales que se desarrollan bajo la modalidad de Empresa Centro, ni de las visitas de Acciones Formativas que realizan los técnicos de Auditoría Interna.

Comentarios de la Administración

Mediante nota con referencia GTI 15/2015 de fecha 27 de agosto de 2015, suscrita por la Gerente de Tecnologías de la Información del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, expresa lo siguiente: "En respuesta a solicitud REF-DA7-INSAFORP-0014-2015, se entrega comentarios:

1. Criterios aplicables a la ejecución presupuestaria anual

Con relación a las condiciones preliminares es necesario aclarar, que de acuerdo a como lo establece el artículo 31 de la Ley de Formación Profesional, "El ejercicio financiero del INSAFORP se fija en un año, comprendido entre el primero de enero y el treinta y uno de diciembre. Los superávits reales que resultaren al final de cada ejercicio pasarán a formar parte de su patrimonio"; por lo anterior, se comprende que los saldos presupuestarios que se han tenido en la Gerencia de Tecnologías de la Información en los años 2013 y 2014 han pasado a formar parte del Patrimonio de la Institución, a través de la generación de superávit.

Por otra parte la planificación de metas anuales de la Gerencia de Tecnologías trata de responder a las apuestas prioritarias de la Institución en el ámbito de la Formación

Profesional; para ejecutar cada una de esas metas planificadas se establecen estimaciones del costeo obteniéndose el Presupuesto de la Gerencia, en los meses de abril a junio de cada año, período de la planificación del siguiente año, algunas metas se planifican para ser desarrolladas a través de la contratación de terceros; sin embargo, al momento de ejecutarlas casi 10 meses después de la planificación, atendiendo el análisis de costo - beneficio, se tomó la decisión de desarrollarlas con personal interno, lo cual genera que la utilización de los recursos financieros que se tenían planificados en cada presupuesto se realice de una manera más eficiente, generando ahorros y que se muestran como saldos presupuestarios no utilizados, y que generan la percepción de una baja ejecución.

Sin embargo, dichos saldos presupuestarios son los resultados de Políticas definidas por la Dirección Ejecutiva, la cual requiere que en la ejecución del Presupuesto de cada Gerencia, los gastos se realicen apegados a criterios de eficacia y eficiencia, lo cual también está en concordancia con la Política de Austeridad y Ahorro aplicable al Sector Público, que manda a que las Instituciones que pertenecen al sector público en su ejecución del gasto se haga atendiendo criterios de eficacia y eficiencia.

2. Análisis y comentarios necesarios para cada año.

Año 2013:

Para el análisis de la ejecución del presupuesto de este año en el área de desarrollo de sistemas es necesario hacer un desglose del presupuesto asignado, el cual se presenta a continuación:

Rubro presupuestario	Presupuesto	Ejecutado	Saldo	% ejecutado
Remuneraciones	102,783.14	70,589.16	32,193.98	68.67
Bienes y Servicios	63,487.00	16,257.82	47,229.18	25.61
	166,270.14	86,846.98	79,423.16	52.23

Para el rubro de remuneraciones existió una economía salarial de US\$32,193.98, principalmente por no ser necesario para este año la contratación de una persona que se tenía presupuestada.

En el caso de la plaza no utilizada obedeció a que el Proyecto del Desarrollo del Sistema Empresa Centro, se realizó en alianza con USAID organismo que fue el que proporcionó los profesionales que incluían personal tales como programadores, diseñadores, tester, y personal para digitación; INSAFORP aportó horas hombre del personal de la Gerencia de TI en las diferentes áreas. Dicha decisión se realizó en coordinación con la Dirección Ejecutiva, con base al establecimiento de prioridades Institucionales, considerando además lo establecido en las medidas de austeridad que aplicaban para todo el estado salvadoreño, contenidas en la Política de Austeridad del año 2013.

Por lo anterior la ejecución del rubro Bienes y Servicios, finalizó con un saldo presupuestario de US\$ 47,229.18, el cual estaba mayormente destinado a la contratación para servicios de desarrollo informático.

Con respecto al literal b) de su observación preliminar del año 2013, las explicaciones son las siguientes:

Año	Presupuesto	Ejecutado	Saldo	% ejecutado
2013	US\$396,755.00	US\$ 267,965.11	US\$ 128,789.89	67.54

En esta observación el equipo de auditores ha tomado el presupuesto total de la Gerencia de Tecnologías de la Información, por lo que el Saldo presupuestario por US\$ 128,789.89 incluye US\$ 79,423.16 que forma parte de nuestra respuesta a la observación del literal a) y que se ha detallado anteriormente. Los restantes US\$ 49,367.73 corresponden a algunos ahorros generados entre lo presupuestado y ejecutado que se tuvieron en contratos como los siguientes:

Servicio	Monto Ahorrado
1. Conexión a Internet	3,900
2. Soluciones de impresión	6,855
3. Mantenimiento preventivo de Linux	2,373
4. La compra de un switch para la mejora de servicios de red	7,567
Total	US\$ 20,695

De igual forma algunas compras programadas no se realizaron, como por ejemplo:

Servicio	Monto Ahorrado
1. Techo para minimizar el riesgo de filtración de agua que dañe el equipo	5,000
2. Mantenimiento Preventivo Lotus	3,240
3. Consultoría Estudios e Investigaciones	4,750
4. Aire acondicionado para el cuarto de servidores	5,000
5. Sistema de respaldo con replicación SAM	8,000
Total	US\$ 25,990

En el caso del mantenimiento del techo del edificio, previo a ejecutar el presupuesto para esta actividad se hace una revisión que realiza la Unidad de Servicios Generales, y por los resultados obtenidos en ese año se consideró que no era necesario el cambio del mismo. Sin embargo, el saldo presupuestario es para atender una contingencia que pudiera llegar a suceder.

En algunos casos la no ejecución obedece a los lineamientos recibidos en la Política de Ahorro del Sector Público para el año 2013, por ejemplo el caso del aire acondicionado para los servidores, que la decisión fue que con los mantenimientos preventivos y correctivos al equipo que se tenía instalado, no era necesaria la compra ya que seguían funcionando. Asimismo, en el caso del mantenimiento preventivo Lotus este se deja presupuestado como una contingencia, debido a que de acuerdo a los datos históricos el sistema es estable y por lo tanto solamente se contrata de ser necesario para dar respuesta a un evento que lo amerite como puede ser configuración, revisiones en fallas de la réplica, etc.

Con las explicaciones anteriores se muestra la ejecución que se realizó para el año 2013 según el detalle siguiente:

Concepto	Monto	%
Ejecutado	267,955.11	67.54
Economías salariales	32,193.98	8.11
Ahorro	20,695	5.22
Sub Total	320,854	80.87
No ejecutado	75,901	19.13
Total	396,755	100.00

Año 2014

Con relación a la ejecución del presupuesto del año 2014, en el área de desarrollo de sistemas se presenta un detalle por Rubro presupuestario asignado a esta área, el cual se presenta a continuación:

Rubro presupuestario	Presupuesto	Ejecutado	Saldo	%
Remuneraciones	99,320.98	74,092.37	25,228.61	74.60
Bienes y Servicios	59,530.00	7,608.02	51,921.98	12.78
Total	158,850.98	81,700.39	77,150.59	51.43

En el rubro de remuneraciones hubo una economía salarial de US\$ 25,228.61, en atención principalmente a que con el personal que se tiene, se realizaron las operaciones y no fue necesaria la contratación de una persona. En la Institución las plazas vacantes, no son ocupadas sin un previo análisis con la Dirección Ejecutiva, lo anterior, obedece a lineamientos del Consejo Directivo establecidos en la Política de Ahorro propia de INSAFORP y la Política de Ahorro del año 2014 que emitió el Ministerio de Hacienda.

En cuanto a la ejecución del rubro bienes y servicios, para este año presenta un saldo presupuestario de US\$51,921.98, lo anterior como resultado de ser eficientes en la utilización de los recursos presupuestarios, y por otra parte por recursos que no se invirtieron debido a que no fue necesario el gasto, por desarrollarlos con recursos propios.

No.	Detalle	Presupuesto US\$	Ejecutado US\$	Saldo US\$
1	Desarrollo de sistema de Licitación para proceso de capacitaciones de la Gerencia de Formación continua	17,530.00	0	17,530.00
2	Desarrollo de sistema para administrar capacitaciones en BOLPROS	20,000.00	0	20,000.00
3	Desarrollo del módulo de Auditoría de Acciones Formativas – AUDITAF	10,000.00	0	10,000.00
4	5 licencias software de auditoría interna	2,000	1,779.75	220.25
5	Migración de versión servicio derecho de actualización sistema SIAB a la versión 9.0	5,000	2,825.00	2,175.00
6	Developer Express Inc-4 licencias de devexpress desarrollo y mantenimiento en punto net.	5,000	3,003.27	1,996.73
	Total US\$	59,530.00	7,608.02	51,921.28

1 - Cuando se realizó la Planificación Operativa para el año 2014 (en el año 2013, período de abril a junio de 2013) la meta del Desarrollo del Sistema de Licitaciones se programó para ser ejecutado por personal externo, porque se había dimensionado realizar un Sistema para todos los procesos de contratación, pero, a través del soporte informático a los procesos de licitación que se realizó a lo largo del año 2013, se identificó que cada proceso de licitación, es diferente dependiendo de la estrategia de ejecución (ejemplo licitaciones del Hábil Técnico Permanente es diferente a la licitación programa nacional de inglés) y se decidió con la Dirección Ejecutiva, desarrollar una respuesta específica para los procesos de formación continua, por lo que aprovechando la experiencia del personal que había brindado soporte en esta actividad en el año 2013, se desarrolló con personal interno. Obteniéndose de esta medida un ahorro de \$17,530.00.

2.- En el 2013, se realizó una prueba piloto para contratar algunos servicios de capacitación de la Gerencia de Formación Continua por Mercado Bursátil, por lo que se programó como meta del año 2014 (en el período de abril a junio de 2013) desarrollar un sistema para dicha modalidad de compra. Sin embargo, para Formación Inicial para el registro de esta modalidad de compra, las modificaciones a los módulos PATI USAID, PATI GOES, Proyectos Especiales se realizaron en el transcurso del año 2013, finalizando la modificación del módulo del Hábil Técnico Permanente en el año 2014.

Para Formación Continua la estrategia implementada para el año 2014, la modalidad de compra fue contratar los Servicios de Capacitación a través de Licitaciones y no por el Mercado Bursátil, razón por la cual el módulo programado ya no fue necesario y no se ejecutó.

3.- Se programó el monto de \$10,000.00 como contingencia en el desarrollo del módulo de Auditoría a efecto que se había visualizado la factibilidad de realizarlo en Punto Net y para ser accedido por dispositivos móviles. El desarrollo se realizó con personal interno en punto net con lo cual se obtuvo un ahorro.

5.- Se obtuvieron ahorros de \$2,175.00 en la actualización de la versión del sistema integrado para automatización de biblioteca SIAB, utilizado por el Centro de Documentación e Información - CDI. Con la nueva versión se permite la agilización en el proceso de publicación de contenido y consulta del mismo.

4 y 6.- Se obtuvieron ahorro de 2,216.98 referente a lo programado.

Con respecto al literal b) de su observación preliminar del año 2014, las explicaciones son las siguientes:

Año	Presupuesto	Ejecutado	Saldo	%
2014	US\$ 543,090.00	US\$ 346,777.30	US\$ 196,312.70	63.85

En esta observación el equipo de auditores ha tomado el presupuesto total de la Gerencia de Tecnologías de la Información, por lo que el Saldo presupuestario por US\$ 196,312.70 incluye US\$ 77,150.59 que forma parte de nuestra respuesta a la observación del literal a) y que se ha detallado anteriormente. Los restantes US\$ 119,162.11 corresponden a algunos ahorros generados entre lo presupuestado y ejecutado que se tuvieron en contratos como los siguientes:

Compras realizadas en las cuales se han obtenido ahorro, como por ejemplo:

No	Servicio	Presupuesto US\$	Ejecutado US\$	Monto Ahorrado US\$
1	Conexión a Internet para Santa Elena y San Bartolo	20,500.00	17,702.58	2,797.42
2	Hardware de seguridad Santa Elena	11,800.00	7,400.00	4,400.00
3	Servicios profesionales por cubrir ausencia de la Administradora de Infraestructura Tecnológica que estará en maternidad	3,200.00	1,695.00	1,505.00
4	Compra de Equipo Informático (Laptop)	22,000.00	18,758.00	3,242.00
5	Estandarización de Licencia de OFFICE	52,141.18	6,621.80	45,519.38
6	Mantenimiento a todo el equipo institucional HW	5,000.00	1,874.30	3,125.70
7	Arrendamiento de equipos de copiado institucional	39,614.00	24,765.02	14,848.98
8	Cintas de respaldo	1,560.00	785.04	774.96
9	Servicios profesionales para realizar el cambio de equipo	5,180.00	4,599.00	581.00
Total		160,995.18	84,200.74	76,794.44

De igual forma algunas compras programadas no se realizaron, como por ejemplo:

No.	Servicios	Presupuesto US\$	Monto Ahorrado US\$
1	Hardware de seguridad San Bartolo para capacitaciones del centro de TI	6,600.00	6,600.00
2	Servicios de instalación y configuración de servidores virtuales de Linux en San Bartolo	800.00	800.00
3	Servicio de instalación y configuración base de datos ORACLE	1,820.00	1,820.00
4	Actualización de sitio WEB	5,000.00	5,000.00
5	Derecho de actualización Herramienta Visual Estudio Profesional Software Assurance NET	4,549.30	4,549.30
6	Aire acondicionado de precisión	16,000.00	16,000.00
7	SPSS Actualización	5,200.00	5,200.00
8	Pruebas de penetración para equipo de usuario final	14,700.00	14,700.00
	Total		54,669.30

1. Se obtuvo un ahorro de \$6,600.00 porque se programó arrendar el hardware de seguridad para el centro de TI en San Bartolo (CETI), pero se investigó y encontramos una versión gratuita a nivel de software del producto SOPHOS que tenemos como UTM en las oficinas centrales del INSAFORP y por la cantidad de usuario del Centro CETI fue factible optar por dicha solución.
2. Se programó que para el centro CETI de San Bartolo realizar un servicio de configuración de máquinas virtuales para un servidor por un monto de \$800.00, pero por la política de austeridad, se configuraron los servicios en PC tanto de seguridad perimetral como antivirus en otra PC.
3. Se programó el servicio de soporte para mantenimiento como contingencia de la Base de ORACLE por un monto de \$1,820.00, pero no se presentaron situaciones que hubiere requerido contratar el servicio para resolver situaciones.
4. El sitio WEB dependiendo de la estrategia de comunicación institucional o lineamiento del Gobierno Central se fortalece, por lo que para este año se ha tenido un ahorro \$5000.00.
5. En algunos casos la no ejecución obedece a los lineamientos recibidos en la Política de Ahorro del Sector Público para el año 2014. Este es el caso del aire acondicionado para los servidores, visual estudio, SPSS, prueba de penetración. La decisión fue tomada considerando que no era necesaria la inversión.

Con las explicaciones anteriores se muestra la ejecución que se realizó para el año 2014 según el detalle siguiente:

Concepto	Monto	%
Ejecutado	346,777.30	63.85
Economías salariales	25,228.61	4.65
Ahorro	76,794.44	14.14
Sub Total	448,800.35	82.64
No ejecutado	94,289.65	17.36
Total	543,090.00	100.00

Año 2015. En relación a la ejecución del presupuesto del año 2015, las cifras correspondían al mes de mayo del 2015 y para poder proporcionar mi respuesta le incorporo las cifras con proyección de cierre para este año que incluyen los proyectos a desarrollar en lo que falta del año:

Concepto	Presupuesto	Ejecutado	Saldo	%
Remuneraciones	193,985	125,604	68,381	65
Bienes y Servicios	161,305	97,621	63,684	61
Inversión de activo Fijo	132,240	132,240	0	100
Total	487,530	355,465	132,065	72.91

Como puede observarse en remuneraciones se tiene un saldo de US 68,381.00 en atención principalmente a que con el personal que se tiene se realizarán las operaciones.

El Saldo presupuestario incluye los US\$ 63,684 que corresponden en algunos casos a ahorros en la ejecución de los siguientes contratos:

Servicios	Presupuesto	Ejecutado	Monto Ahorrado	%
Servicios de comunicación (Enlaces Internet CETI, Santa Elena, datos SB y MH)	20,204.00	8,407.20	11,796.80	41.61
Mantenimiento a todo el equipo (Pc, laptop, impresores, etc.)	4,800.00	3,526.12	1,273.88	73.46
Hardware de seguridad	11,400.00	9,000.00	2,400.00	78.94
Arrendamiento de equipos de copiado institucional	27,992.00	21,503.19	6,488.81	76.81
Mantenimiento Preventivo Linux	7,200.00	5,593.50	1,606.50	77.68
Switch para mejorar los servicios de red	6,000.00	4,500.00	1,500.00	0.75
	78,157	53,063.51	25,093.49	

Con las explicaciones anteriores se muestra la ejecución y proyección de cierre que se realizará para el año 2015 según el detalle siguiente:

Concepto	Monto	%
Ejecutado y proyección de cierre	363,837	74.63
Economías salariales	60,009*	12.31
Ahorro	25,093	5.15
Sub Total	448,939	92.08
No ejecutado	38,591	7.92
Total	487,530	100.00

*En lo que resta del año se gestionará la contratación de dos plazas

Comentarios finales

Con las explicaciones anteriores es importante concluir que la ejecución de la Gerencia de Tecnologías de la Información ha mantenido un promedio de ejecución del 92% e importantes ahorros para la Institución, atendiendo al Plan de Ahorro Institucional que han representado un 5% que demuestran la eficiencia y eficacia de la gestión presupuestaria".

Mediante nota con referencia GTI 15/2015 de fecha 27 de agosto de 2015, suscrita por la Gerente de Tecnologías de la Información del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, expresa lo siguiente: "En respuesta a solicitud REF-DA7-INSAFORP-014-2015 de fecha 26 de agosto, se entrega la siguiente información; para la auditoría de gestión a las tecnologías de información del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional. Antes de proceder a responder lo solicitado aclaro, que en cuanto a la nota de tal REF-DA7-397-2015 donde se respondió el detalle de sistemas de información de INSAFORP, el mismo no solo contenía sistemas sino módulos que se han ido incorporando a éstos, producto del mantenimiento que se realiza a los sistemas, identificado mediante el cuadro la clasificación antes mencionada...

... 2.- Referente a Sistema On Line de Retroalimentación Continua de Carreras Ocupacionales del Programa de Empresa Centro, se explica lo siguiente:

Sistema de Gestión y Administración de la Formación Profesional (Empresa Centro)	Registro, seguimiento y control de las diferentes carreras ocupacionales que se desarrollan bajo la modalidad de Empresa Centro. Este módulo es una parte del Sistema de Gestión de la Formación Profesional	2013	--	EXTERNO	En Proceso de Implementación
--	--	------	----	---------	------------------------------

Del Sistema On Line de Retroalimentación Continua de Carreras Ocupacionales del Programa de Empresa Centro se anexa acta de entrega de fecha 29 de octubre del 2013. Dicho documento refleja el monto del Sistema y su estatus.

3.- Referente al módulo de consultas de Auditoría de Acciones Formativas- AUDITAF, explico lo siguiente:

Auditoría de Acciones Formativas- AUDITAF	Registro y control de las visitas de Acciones Formativas que realizan los técnicos de Auditoría Interna	2013	-	INTERNO
---	---	------	---	---------

Es un módulo de consulta, se inició su construcción en el 2014 cuyo objetivo es extraer información que se utiliza en auditoría para sus visitas y complementan datos que sirven para elaborar reportes que dicha unidad requiere. Por lo antes expuesto, este proyecto busca agilizar el tiempo invertido en llenar los formularios de trabajo de auditoría interna. Dicho módulo de consulta, se encuentra en la etapa de prueba".

Comentarios de los Auditores

Producto del análisis de los comentarios y evidencia documental presentados por la Administración, los auditores manifestamos que la observación se mantiene, por lo siguiente:

1. En relación con el comentario de la Administración que textualmente dice: "Para el rubro de remuneraciones existió una economía salarial de US\$32,193.98, principalmente por no ser necesario para este año la contratación de una persona ..." los auditores manifestamos que no hubo eficiencia en la gestión de los recursos humanos al no implementar los Sistema de Gestión y Administración de la Formación Profesional y Auditoría de Acciones Formativas, iniciados en el año 2013, los cuales están

relacionados con actividades del Plan Operativo Anual, ya que a la fecha no han sido implementados en las unidades respectivas, debido a que no se incluyó las necesidades reales de recursos humanos para la implementación. Y dado que durante el período examinado existen economías salariales por los montos de: para el año 2013, \$32,193.98; en el año 2014 por \$25,228.61, y proyectado para el año 2015 por \$60,0009.00 (a septiembre 2015 no había sido gestionada la contratación de personal para soporte técnico) y compras programadas y no realizadas en el año 2013 por un monto de \$51,921.28, 2014 por \$54,669.30 y para el año 2015, lleva la misma tendencia, pero no se menciona el dato, por no haber finalizado el ejercicio fiscal a la fecha de la auditoría, por lo que la Gerencia de Tecnologías de la Información no presentó evidencia de realizar una formulación y ejecución eficiente y eficaz del presupuesto acorde a las necesidades reales de las TIC en la Institución.

2. No se tiene evidencia de la realización del estudio de factibilidad técnica y económica que justifique las adquisiciones de bienes y servicios destinados a la infraestructura del área de informática por un monto de \$25,990.00 en el año 2013 y \$54,669.30 en el año 2014.

5.1.2 Conclusión

Después de haber evaluado el Área "Desarrollo y Operación de Sistemas", se concluye que la Gerencia de Tecnologías de la Información, no realizó una gestión eficiente, efectiva y económica en la planificación y ejecución del presupuesto de las tecnologías de información y comunicación, debido a que ésta, no fue elaborada y ejecutada con base a las necesidades reales de desarrollo de sistemas de información automatizados. Asimismo, no realizó acciones de seguimiento para concluir con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión y Administración de la Formación Profesional (Empresa Centro) y del Sistema Auditoría de Acciones Formativas AUDITAF.

Igualmente, no midió la eficiencia de las funciones del Área de Desarrollo de Sistemas con base a indicadores de gestión, para asegurar que los servicios proporcionados por la Gerencia de Tecnologías de la Información, cumplen con los requisitos de calidad y necesidades de los usuarios.

5.2. "Administración de Redes"

5.2.1 Hallazgos de Auditoría

Hallazgo No. 1

Deficiencias identificadas en proceso de compra por Libre de Gestión

Comprobamos deficiencias en el proceso de compra por libre gestión, adjudicado mediante orden de compra N° 01/14, de fecha 6 de enero de 2014, consistente en la adquisición de servicio de arrendamiento de hardware para la seguridad de la red del INSAFORP y Access Point para las conexiones inalámbricas, según requerimiento No. 02078, por un monto de \$9,000.00, así:

- a) En los Términos de Referencia en el numeral 3, Periodo de Entrega, se especifica que: "El ofertante deberá entregar el equipo configurado e instalado 3 días, máximo, después de ser adjudicado; sin embargo, en la Oferta Técnica presentada por el proveedor menciona que el Tiempo de entrega del equipo, implementación y configuración será de 20 días hábiles, contradiciendo el tiempo estipulado en los términos referidos, a lo cual no se encontró evidencia de objeción de parte de INSAFORP.
- b) En la oferta presentada por el proveedor no da a conocer que no cuenta con el stock o inventario del equipo solicitado en arrendamiento ni que éste sería importado de Tailandia, siendo la principal causa de incumplimiento al plazo de entrega, observando que el ofertante al establecer en su oferta el plazo de entrega, no consideró el tiempo real que tarda el proceso de embarque, trámites aduanales, distribución, pruebas y entrega del mismo a la entidad.
- c) En las condiciones de la orden de compra N° 01/2014, no se estipuló el plazo de entrega de los bienes arrendados.
- d) Con fecha 9 de enero de 2014, fecha en que vencía el plazo de entrega estipulado en los términos de referencia, el cual era de tres días hábiles después de ser adjudicado, ya que la orden de compra se suscribió el 6 de enero de 2014, la Gerente de Tecnologías de la Información comunicó a la empresa adjudicada, que se encontraban identificando las reglas de configuración que serán migradas al nuevo equipo y esperaban concluir el proceso a finales de febrero, evidenciando que no siguió el debido proceso para prorrogar el plazo de entrega, ya que éste no puede ser modificado mediante una nota; además, desde la fecha del Requerimiento del Servicio de Arrendamiento del Equipo (03-12-13) se contó con el tiempo necesario para identificar las reglas de configuración del UTM por sus siglas en inglés, en español Gestión Unificada de Amenazas.
- e) Con fecha 17 de marzo de 2014, hubo entrega parcial del servicio de Access Point AP 30 mientras entregaban los equipos Sophos modelo AP50 definitivos; sin embargo, ni en los Términos de Referencia ni en la Orden de Compra se estipula que harían entregas parciales, por otra parte, no se evidencia objeción por parte de INSAFORP ya que este equipo debió haber sido entregado el 09 de enero de 2014, según el plazo establecido en los Términos de Referencia.
- f) Con fecha 3 de junio de 2015, INSAFORP recibió los equipos Sophos modelo AP50 Serial A400022FC8B7430 y A40002FCCEAF89D8, solicitados en los términos de referencia, que formaban parte de los servicios arrendados.
- g) Hasta el 18 de junio de 2014, el INSAFORP cuestiona a la empresa adjudicada, la falta de cumplimiento del plazo de entrega de los equipos, sin embargo, no se evidencian gestiones de para solicitar prórroga por el suministrante o para iniciar el proceso de aplicación de multa.
- h) El 24 de julio de 2014, la empresa proveedora, hizo entrega del equipo de seguridad adjudicado Sophos Modelo UTM425 Rev 5, con número de serie A1A06F6FE48FDB8, según acta de recepción firmada por el Proveedor y la Administradora de Contratos, quien recibió el equipo sin objetar el incumplimiento en el plazo de entrega, que para

esta a fecha llevaba 195 días calendario de atraso (contados del 10 de enero al 24 de julio de 2014), tampoco gestionó ante la UACI la aplicación de la multa respectiva.

- i) Las Actas de Recepción Mensual y los pagos mensuales efectuados durante el periodo del mes de enero a julio de 2014, hacen referencia que dichos pagos se realizan con base a la Orden de Compra 01/2014, sin embargo el equipo que se contrató según dicha orden no había sido entregado por el proveedor, cancelando la cantidad de \$ 550.00 mensuales, monto pactado por el servicio del UTM contratado en arrendamiento según Orden de Compra 19/2013.

La Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, reformada mediante Decreto Legislativo N° 725, publicado en el D.O. No. 102 Tomo 391 de fecha 02-06-2011 establece:

Multa por Mora

Art. 85.-"Cuando el contratista incurra en mora en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales por causas imputables al mismo, podrá declararse la caducidad del contrato o imponer el pago de una multa por cada día de retraso, de conformidad a la siguiente tabla:
En los primeros treinta días de retraso, la cuantía de la multa diaria será del cero punto uno por ciento del valor total del contrato.

En los siguientes treinta días de retraso, la cuantía de la multa diaria será del cero punto ciento veinticinco por ciento del valor total del contrato.

Los siguientes días de retraso, la cuantía de la multa diaria será del cero punto quince por ciento del valor total del contrato.

Cuando el total del valor del monto acumulado por multa, represente hasta el doce por ciento del valor total del contrato, procederá la caducidad del mismo, debiendo hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato.

El porcentaje de la multa previamente establecido, será aplicable al monto total del contrato incluyendo los incrementos y adiciones, si se hubieren hecho.

La multa establecida en los incisos anteriores, será fijada proporcionalmente de acuerdo al valor total del avance correspondiente dentro de la respectiva programación de la ejecución de las obligaciones contractuales, siempre que éstas puedan programarse en diversas etapas.

En el contrato de suministro, los porcentajes previamente fijados para la multa, será aplicable únicamente sobre el valor de los suministros que se hubieren dejado de entregar por el incumplimiento parcial del contrato.

Las multas anteriores se determinarán con audiencia del contratista, debiendo exigir el pago de las mismas, una vez sean declaradas en firme.

En todo caso, la multa mínima a imponer en incumplimientos relacionados con la contratación de obras, bienes o servicios adquiridos por licitaciones o concursos, será por el equivalente de un salario mínimo del sector comercio. En el caso de la Libre Gestión la multa mínima a imponer será del diez por ciento del salario mínimo del sector comercio."

Los Términos de Referencia de la compra por Libre gestión 10/2014, según Requerimiento N002078 en el numeral 3 Periodo de entrega, establece: "El ofertante deberá entregar el equipo configurado e instalado 3 días, máximo, después de ser adjudicado".

En las condiciones de la Orden de Compra de Bienes y Servicios Libre Gestión N° 00000001/2014, en la Cláusula VII. MULTA POR MORA, establece: "En caso de mora en el incumplimiento por parte del suministrante de las obligaciones emanadas de esta Orden de Compra, se aplicarán las multas establecidas en el artículo ochenta y cinco de la LACAP, a las cuales se somete expresamente el contratista; y a las sanciones que emanaren de la misma normativa y demás leyes aplicables, las que serán impuestas por INSAFORP, a cuya competencia se somete a efectos de la imposición."

El Decreto N° 24 publicado en el Diario Oficial Numero 125, Tomo N° 404 de Fecha 8 de Julio de 2014, Reglamento Para el Uso y Control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Entidades del Sector Público, capítulo IV, Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Art. 18 establece: "Al contratar servicios tecnológicos con terceros, la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación deberá justificar la tercerización del servicio de software, siendo responsables de administrar los aspectos técnicos en la adquisición de los bienes y/o servicios de tecnología de información y comunicación.

Debe efectuarse una efectiva administración del riesgo, considerando acuerdos de confidencialidad, contratos de garantía, viabilidad de la continuidad del proveedor, conformidad con los requerimientos de seguridad, proveedores alternativos, penalizaciones e incentivos, entre otros."

Las Normas Técnicas del Control Interno Específicas del INSAFORP, publicadas en el Diario Oficial Tomo No. 394 de fecha 29 de marzo de 2012 en el Art. 4, expresa: "El Sistema de Control Interno del INSAFORP, tendrá como finalidad coadyuvar con la Institución en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- 1) Lograr eficiencia, efectividad, eficacia y economía de las operaciones;
- 2) Obtener confiabilidad, disponibilidad y oportunidad de la información; y
- 3) Cumplir con leyes, reglamentos, disposiciones administrativas y regulaciones aplicables a la Institución."

El Manual de Descripción de Puestos de la Gerente de Tecnologías de la Información-GTI con Código MPP-013, en la descripción de las funciones del puesto, Planificación y Gestión establece:

- "1. Gestionar la planificación en el desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicación, de la institución...
4. Dar seguimiento al Plan Operativo, presupuesto y plan de compras de la Gerencia...
7. Administrar y organizar el recurso humano bajo su unidad."

La deficiencia se debe a que la Gerente de Tecnologías de la Información, no advirtió las inconsistencias entre la oferta presentada por el proveedor y los términos de referencia, además no definió con oportunidad las reglas y configuración del equipo de seguridad UTM que se iba a adquirir. Así mismo, la Administradora de Contrato del período del 8 de marzo al 24 de julio de 2014, no cuestionó el plazo de entrega de los bienes y servicios contratados ni realizó gestiones, para la aplicación de multa por incumplimiento en el plazo de entrega.

La deficiencia ocasiona que:

- a) Aumento del riesgo en la seguridad para cubrir la demanda de servicios de los accesos a la red (en las funciones como antivirus, anti-spyware, anti-spam, firewall de red, prevención y detección de intrusiones, filtrado de contenido y prevención de fugas entre

otros), conllevando a que no se realice con eficiencia y eficacia las operaciones automatizadas y cumplimiento de políticas para el uso de TIC, por ejemplo "filtrado de reglas del firewall para acceso de internet del INSAFORP".

- b) De enero a agosto/2014 se realizaron pagos de servicios de arrendamiento de equipos, con base a la Orden de Compra 01/2014, la cual no había sido cumplida por el suministrante, sin embargo, el valor mensual cancelado por el servicio del UTM arrendado corresponde al establecido en la Orden de Compra 19/2013, sin que existiera documento que autorizara dicha decisión.
- c) Incumplimiento al plazo de entrega, sin aplicar la multa correspondiente, del diez por ciento del salario mínimo del sector comercio.

Comentarios de la Administración

En nota remitida en fecha 16 de septiembre de 2015 suscrita por la Gerente de Tecnologías de la Información y Administradora de Red del INSAFORP, manifiesta: "De conformidad a lo establecido por la LACAP, específicamente en su artículo 85, la multa por mora procede por el incumplimiento de las obligaciones contractuales por causas imputables al contratista. A continuación le expongo los argumentos con los cuales le compruebo que, en el presente caso, no ha existido tal causa imputable al contratista, sino que se comunicó oportunamente a mi persona, como Gerente de Tecnologías de la Información a cargo de dicha contratación en el periodo del 06 de enero al 10 de marzo del año 2014, periodo durante el cual ocurrieron los siguientes hechos:

- El proveedor en su oferta detalló que el tiempo de entrega del equipo es 20 días hábiles.
- En fecha 9 de enero se envió nota a la Empresa Active Services S.A. de C.V. sobre la no recepción del producto y aproveché para notificarles que nos encontrábamos en proceso de identificación de reglas a configurar en el nuevo UTM, las cuales esperábamos finalizar en febrero, solicitando mantener el monto de \$550.00 mientras se coloca el nuevo equipo, anexo nota de fecha 9 recibida por el contratista.
- El plazo de los 20 días hábiles para la entrega se cumplió el 4 febrero, fecha en la cual nos encontrábamos aun realizando la identificación de reglas y configuración.
- El 5 de marzo se recibió correo Active Services S.A. de C.V., en cual manifiesta que seguirán cobrando los \$550.00 mientras no entreguen el equipo nuevo, anexo correo de dicha fecha.
- El 6 de marzo nos reunimos con personal de Active Services S.A. de C.V. para ir avanzando en la depuración, anexo correo de fecha 6 de marzo.

Como puede observarse durante el tiempo que estuve a cargo de la administración del contrato, existió una efectiva y documentada comunicación entre el INSAFORP y el contratista sin que existiera causa imputable a él para realizar el objeto contractual. Posteriormente se reincorporó a sus labores la Administradora de Red quien se desempeñó como Administradora de Contrato, quien dentro de su gestión realizó las actividades siguientes:

- El 17 de marzo se recibió dos ACCESS POINT, anexo documento de dicha fecha.
- Con estos ACCESS POINT el servicio se vio mejorado y ya no puede considerarse un incumplimiento total del suministro, que aclaro nunca dejó de recibirse.
- El 18 y el 19 de marzo se continuo realizando la depuración de reglas de UTM, anexo correo de esa fecha



- El 27 de marzo se envió correo solicitando a la empresa Active Services S.A. de C.V. la entrega del equipo y programar el cambio, anexo correo de dicha fecha.
- En respuesta al correo mencionado en el punto anterior, la empresa respondió en esa misma fecha, 27 de marzo, que validarían con el fabricante la fecha de entrega del equipo, anexo correo de dicha fecha
- Por las acciones realizadas sobre la depuración de reglas y correo de fecha 5 de marzo de Active Services S.A. de C.V., continuamos pagando el valor de \$550.00
- Durante el mes de abril se brindó seguimiento vía teléfono. En dicho mes fue periodo de vacaciones de semana santa
- El 9 de mayo le envié correo a la Administradora de Red quien se desempeñó como Administradora de Contrato para que hablara a Active Services S.A. de C.V. sobre el cambio e instalación del UTM, anexo correo de fecha 9 de mayo
- En fecha 9 de mayo el Active Services S.A. de C.V. solicita respaldo del UTM para realizar pruebas y confirma de recibido, anexo correo de dicha fecha
- El 15 de mayo el proveedor reporta que han realizado pruebas con el equipo UTM rev 5 y que presentó inestabilidad a nivel de hardware, por lo que no podrán entregarlo hasta que el fabricante resuelve con la garantía, anexo correo de dicha fecha
- El 3 de junio se nos entregaron los ACCESS POINT (AP), anexo documento de dicha fecha
- El 9 de junio, la empresa Active Services S.A. de C.V. nos envió un correo electrónico informando que debido a situaciones políticas en Tailandia, país donde se fabrican componentes del producto ofertado, este no había sido aún entregado. Así mismo, se comprometían a entregarlo en los siguientes 15 días, anexo nota de dicha fecha
- Del 11 al 13 de junio se configuró los ACCESS POINT (AP), anexo correo de dichas fecha
- El 18 de junio la Administradora de Red quien se desempeñó como Administradora de Contrato notifica a Active Services S.A. de C.V. la inconformidad de no entrega del UTM según lo contratado y el 19 de junio respondió el proveedor, anexo correo de dicha fecha.
- El lunes 23 de junio se sostuvo una reunión con personal de Active Services S.A. de C.V., en la cual, por parte de INSAFORP, estuvimos presente la Administradora de Red quien se desempeñó como Administradora de Contrato y su servidora, en dicha reunión se reiteró nuestra solicitud de la pronta respuesta. Además entregaron los ACCESS POINT (AP), anexo documento de entrega
- El 9 de julio, se envió correo sobre entrega de UTM y la empresa Active Services S.A. de C.V., nos envió un correo electrónico en el cual se nos indicaba que el equipo a entregar estaba en la bodega de Miami y se entregaría el 14 de julio, anexo documento de dicha fecha
- El 24 de julio se nos hizo la entrega del equipo de seguridad adjudicado, con número de serie A 1 A06F6FE48FDB8,...

Comentarios de los Auditores

De acuerdo a los comentarios y evidencia proporcionados por la Gerente de Tecnologías de la Información y la Administradora de Red, quien fungió como Administradora de Contrato, los auditores concluimos que la deficiencia no se da por superada, ya que no hubo transparencia en el proceso de libre gestión según Orden de Compra 01/2014, relacionada a la contratación del Servicio de Arrendamiento de Equipo de Seguridad; evidenciando además, que el incumplimiento al plazo de entrega se debió a razones imputables tanto al Contratista como a INSAFORP debido a lo siguiente:

1. Existe contradicción en el tiempo de entrega del equipo según Términos de Referencia literal 3 Período de entrega que estipula que el ofertante deberá entregar el equipo configurado e instalado 3 días, máximo, después de ser adjudicado" y la Oferta Técnica "Tiempo de entrega del equipo, implementación y configuración: 20 días hábiles"; sin embargo, en la orden de compra 01/2014, ni en las condiciones de la misma, no se estipuló el tiempo de entrega. Además, en la oferta del proveedor, no se consignó que el equipo arrendado sería traído de otro país, ambas situaciones no fueron advertidas por las personas responsables de analizar la oferta presentada por el suministrante.
2. La Gerente de Tecnología de la Información fue en primera instancia, quien originó el atraso en el plazo de entrega, ya que a la fecha en que el proveedor tenía que entregar el equipo, aún no tenía identificadas las reglas de configuración del UTM, manifestando que consideraba que a finales del mes de febrero de 2014, las tendría configuradas, lo cual denota la falta de cuidado al no seguir el debido proceso para prorrogar el plazo de entrega; además, se contó con el tiempo necesario para realizar dicha identificación.
3. En los Términos de Referencia ni en la Orden de Compra se estipula que el suministrante haría entregas parciales, por otra parte, no se evidencia objeción por parte de INSAFORP ya que el equipo debió haber sido entregado el 09-01-14 según el plazo establecido en los Términos de Referencia.
4. Se observa que INSAFORP cuestiona la falta de cumplimiento del plazo de entrega, hasta el 18-06-14, habiendo transcurrido a esa fecha, 160 días calendario de incumplimiento, lo cual evidencia que no es cierto que éste, sea imputable solamente al INSAFORP, sino también al suministrante, ya que el equipo fue traído de otro país, lo cual fue otra de las razones que originó el incumplimiento al plazo de entrega, no habiendo realizado gestiones de prorroga y/o iniciar proceso de aplicación de multa.
5. Las actas de recepción y los pagos durante el período de enero a agosto-14 hacen referencia que dichos pagos se realizan con base a la Orden de Compra 00001/12014, sin embargo, están cancelando el monto mensual pactado por el arrendamiento del UTM según Orden de Compra 19/2013.
6. En cuanto a la documentación presentada posterior a la lectura del borrador de informe por la Administradora del Contrato sobre incapacidad por maternidad en el período del 9 de diciembre de 2013 al 7 de marzo de 2014, los auditores manifestamos que se mantiene la observación por el período del 8 de marzo al 24 de julio de 2014, siendo ésta última, la fecha en que fue entregado el equipo de seguridad adjudicado.

5.2.2 Conclusión

Después de evaluar las gestiones relacionadas con la Administración de Redes del INSAFORP, correspondientes al período del 1 de enero de 2013 al 31 de julio de 2015, concluimos que:

- 1) En la administración y operación de la plataforma tecnológica, no hubo eficiencia en el soporte de la infraestructura de data center en hardware y redes, operación y administración de plataformas del Área de Infraestructura TI, ya que para poder cumplir con la continuidad de la operación de los servicios tecnológicos del INSAFORP, la Gerencia opta por gestionar y depender de servicios tercerizados tanto en arrendamiento de hardware para seguridad de la Red como en mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software (Cableado de Red, Soporte Técnico para servidores Linux, Windows y servidores de Correo Lotus Domino).
- 2) El INSAFORP posee para la seguridad de red informática, protección del perímetro con firewall de alta disponibilidad, zona desmilitarizada (DMZ) para permitir tráfico solamente



hacia los servidores públicos alojados en la DMZ, enlaces a Internet, router y firewall locales con su respectiva red local, sin embargo verificamos que éstos son arrendados, lo cual impide contar con un nivel razonable de seguridad ya que aumenta el riesgo de pérdida de la privacidad de la información transportada por medio de la red, al depender de terceros para la administración y monitoreo de la seguridad de la red.

- 3) En cuanto a la planificación, la Gerencia de Tecnologías de la Información del INSAFORP para los años 2013, 2014 y al 31 de julio del 2015, contó con un plan y controles implementados para los mantenimientos preventivos o correctivos para los equipos informáticos del INSAFORP y en relación con el mantenimiento a la Infraestructura, fue tercerizado siendo razonable el costo pagado y eficiente en el servicio recibido.

5.3. "Soporte Técnico y Administración de la Base de Datos"

5.3.1 Hallazgos de Auditoría

Hallazgo No. 1

Deficiencias en la planificación y organización de las áreas de Soporte Técnico y de Administración de la Base de Datos de la Gerencia de Tecnologías de la Información

Verificamos que los Planes Operativos Anuales 2013, 2014 y 2015 de la Gerencia de Tecnologías de la Información, no están alineados al Plan Estratégico de INSAFORP 2010-2014, ya que lo establecido en dichos Planes, las acciones generales de trabajo y resultados no coinciden con lo planeado y lo ejecutado para las áreas de Soporte Técnico y Base de Datos en las actividades de: soporte técnico preventivo e instalación y configuración de equipo informático, según el detalle siguiente:

CUADRO COMPARATIVO DEL PLAN DE TRABAJO 2013, 2014 Y 2015 AREA DE SOPORTE TÉCNICO, Y ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS						
ACCIONES GENERALES DE TRABAJO	RESULTADOS 2013		RESULTADOS 2014		RESULTADOS A MAYO 2015	
	Planificado	Ejecutado	Planificado	Ejecutado	Planificado	Ejecutado
Soporte al SAFI, SIRH y COMPRASAL	10	22	10	37	10	7
Soporte a sistemas existentes	-	627	-	463	400-600	186
Soporte a usuarios en hardware	600-800	887	600-800	1.409	500-800	554

Asimismo, verificamos duplicación en las funciones para los cargos de Administrador de Base de Datos, siendo incompatible con las funciones de Desarrollo de Sistemas y de Soporte Técnico, además, se duplica con la contratación de servicios por outsourcing para la realización de actividades permanentes de las áreas de la Gerencia de Tecnologías de la Información, en las actividades siguientes:

Administrador de Base de Datos	Soporte Técnico	Servicios contratados por outsourcing
• Instalar programas informáticos o aplicaciones desarrolladas y configurar en máquinas nuevas. • Dar seguimiento y servir de contraparte ante mantenimiento a sistemas por medio de outsourcing. • Modificar y/o mejorar sistemas asignados. • Apoyar al área de soporte para asistir usuarios.	• Asegurar y verificar que el equipo informático institucional funcione correctamente. • Dar seguimiento y servir de contraparte ante mantenimiento a sistemas por medio de outsourcing. • Gestionar, coordinar, evaluar, supervisar, administrar, asegurar el buen funcionamiento de los equipos de proyección institucional, así como gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de éstos. • Asegurar que el software y hardware funcione adecuadamente en los equipos informáticos. • Atender diferentes requerimientos del Help Desk. • Brindar soporte técnico en eventos institucionales. • Aplicar el proceso para la configuración y preparación de ISO equipos informáticos, así como el software estándar a utilizar en dichos equipos.	• Resolver las problemáticas inherentes al funcionamiento del hardware y software de los equipos informáticos. • Orientar sobre las mejores prácticas a los usuarios sobre el uso de aplicaciones y hardware de oficina. • Brindar soporte informático a usuarios de la red. • Instalación y configuración de software y hardware (Lector de PDF, Empaquetador de archivos, Cliente de correo Lotus, Configuración de ODBC, equipo de multimedia, reproducción de CD y DVD, etc). • Conexión a internet. • Instalación y configuración de impresores y dispositivos de hardware en red. • Recibir y atender las incidencias/solicitudes de hardware, software, telefonía y comunicaciones. • Brindar soporte técnico en eventos institucionales relacionados con la instalación y configuración de equipos o soporte técnico de bajo nivel. • Coordinar actividades y dar seguimiento al desarrollo de servicios contratados a proveedores de servicio o bienes. Tales como: Desarrollo de videoconferencias, mantenimiento externo e interno de equipo, adquisición de equipos o software, etc. • Configuración de redes y switch. • Atender llamadas telefónicas. • Instalar y mantener antivirus locales actualizado en las estaciones de trabajo. • Formateo de equipos y restauración de imágenes. • Otros del área de soporte.

El Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, Decreto No. 12 de 29 de marzo de 2012, publicado en el Diario Oficial, tomo 394. Compromiso con la Competencia Profesional, establece:

Art.10. "El Consejo Directivo, Dirección Ejecutiva, Subdirección, niveles gerenciales y jefaturas, analizarán las acciones para que todo el personal posea y mantenga el nivel de aptitud e idoneidad para llevar a cabo los deberes institucionales, que promuevan una actitud y acciones hacia mejores procedimientos de control y entender la importancia de establecer y aplicar los adecuados controles internos. Los lineamientos necesarios para mantener el nivel de aptitud e idoneidad, estarán contenidos en el Manual de Funciones y Descripción de Puestos."

Art. 14. Párrafo Segundo. "Los niveles de autoridad, responsabilidad y jerarquía, serán necesarios para dar cumplimiento a lo establecido por la Ley de Formación Profesional y al logro de los objetivos institucionales, que estarán contenidos en los manuales de Organización, Funciones y Descripción de Puestos."

Art. 33. " Los Sistemas de información del Instituto, serán acordes con su Plan Estratégico y objetivos institucionales, ajustados a sus propias características y necesidades."

El Manual de Descripción de Puestos. Puesto de Administrador de Base de Datos Código MPP-077, establece: "Funciones - Mantenimiento de sistemas

- Modificar y/o mejorar sistemas asignados
- Instalar programas informáticos o aplicaciones desarrolladas y configurar en máquinas nuevas.
- Dar seguimiento y servir de contraparte ante mantenimiento a sistemas por medio de outsourcing."

El Manual de Descripción de Puestos, Analista de Soporte Técnico. Código MPP-026, establece:

"Objetivo: Brindar soporte técnico en hardware y software a los equipos informáticos institucionales; garantizando la continuidad del funcionamiento de las máquinas y del software institucional

Actividades de Soporte Técnico

- Asegurar y verificar que el equipo informático institucional funcione correctamente
- Brindar soporte técnico en eventos institucionales
- Gestionar, coordinar, evaluar, supervisar, administrar, asegurar el buen funcionamiento y dar seguimiento a los procesos de arrendamiento de equipo informático para eventos institucionales.
- Gestionar, coordinar, evaluar, supervisar, administrar, asegurar el buen funcionamiento y dar seguimiento al arrendamiento de equipos de fotocopiado/impresión/escaneo institucional
- Gestionar, coordinar, evaluar, supervisar, administrar, asegurar el buen funcionamiento de los equipos de proyección institucional, así como gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de éstos.
- Asegurar que el software y hardware funcione adecuadamente en los equipos informáticos.
- Atender diferentes requerimientos del Help Desk."

El Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las entidades del Sector Público. Decreto No. 24 de 24 de junio de 2014, publicado en el Diario Oficial No. 125, tomo 404 de 8 de julio de 2014, en el Art.8 establece: "La Unidad de TIC debe elaborar los planes anuales operativos diseñados de tal manera que defina los objetivos a cumplir y alineado con los objetivos estratégicos y/u operativos institucionales, actividades a desarrollar, programación. Indicadores de gestión y su seguimientos, recursos de TIC, responsables y fechas de ejecución".

La Política de Ahorro y Austeridad del Sector Público 2014, Decreto Ejecutivo No. 49 del Diario Oficial Número 161, Tomo N° 404 de fecha 02 de septiembre de 2014. Capítulo II. Literal c), establece: "Se prohíben las contrataciones de personal bajo la modalidad de Servicios Técnicos y Profesionales o No Personales, cuyo periodo de contratación sea mayor a tres meses y que sean financiados con recursos del Fondo General, Rubro 54 "Adquisiciones de Bienes y Servicios", debiendo evaluar al mismo tiempo la continuidad del personal existente, el cual debe ser para casos estrictamente necesarios durante el plazo establecido. En ningún caso, las plazas que se financian bajo esta modalidad podrán ser

absorbidas o incorporadas a cualquiera de los sistemas de pago vigente y que se consignan en el Rubro 51 "Remuneraciones". Las Unidades Administrativas Institucionales responsables de estos procesos de contratación, deberán remitir trimestralmente a la Dirección General del Presupuesto un detalle del personal contratado bajo esta modalidad, a efecto de verificar el cumplimiento de esta medida."

La deficiencia se debe a la que la Gerencia de Tecnologías de la Información:

- a) No planificó el desarrollo del total de necesidades de soporte técnico y no cumplió con la Política de Ahorro y Austeridad del Sector Público, del período de examen, en las contrataciones servicios técnicos profesionales que superan los tres meses en cada año.
- b) No gestionó la depuración de las funciones duplicadas en los cargos de Administrador de Base de Datos y el Encargado de Soporte Técnico en las actividades de:

Administrador de Base de Datos, tales como:

- Instalar programas informáticos o aplicaciones desarrolladas y configurar en máquinas nuevas.
- Dar seguimiento y servir de contraparte ante mantenimiento a sistemas por medio de outsourcing.

Y en Soporte Técnico, tales como:

- Asegurar y verificar que el equipo informático institucional funcione correctamente
- Gestionar, coordinar, evaluar, supervisar, administrar, asegurar el buen funcionamiento de los equipos de proyección institucional, así como gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de éstos.
- Asegurar que el software y hardware funcione adecuadamente en los equipos informáticos.
- Atender diferentes requerimientos del Help Desk.

La falta de planificación del soporte técnico, conllevó a que la Entidad efectuara contrataciones con terceros por actividades que incrementaron los soportes en mantenimiento preventivo, a más del 100% de lo planificado, así como los gastos de la Entidad al contratar por outsourcing los servicios de un técnico cada año, para desarrollar las tareas de soporte técnico, por \$5,152.50 y por la instalación y configuración de equipo informático \$3,329.00 siendo un total \$8,881.50, las cuales son tareas permanentes para la Institución, que deben ser desarrolladas por la Gerencia de Tecnologías de la Información. Además hubo duplicidad de funciones, entre el Encargado de Soporte Técnico y el servicio contratado para el soporte técnico durante los años 2013 a julio 2015.

Comentario de la Administración

En nota sin referencia de fecha 3 de septiembre de 2015 suscrita por la Gerente de Tecnologías de la Información, menciona lo siguiente:

"El Plan Estratégico 2011-2014 contiene los siguientes 5 objetivos estratégicos. La Gerencia de TI contribuye en los siguientes:

Objetivo 2: Mejorar la gestión operativa, financiera y administrativa de la institución.

Objetivo 3: A partir del año 2011, el A% de los proyectos y acciones de formación incluirán un componente de innovación.

E3. 1. Operatización del término "innovación" a partir de indicadores como los siguientes:

- Desarrollo y uso de nuevas tecnologías
- Disminución de costos

Anexo No. 1 – Cuadro No. 1

Como muestra el cuadro No. 1 los planes operativos para los años 2013, 2014 y 2015 en lo referido al área de Desarrollo de Sistemas, Soporte Técnico Informático y Administración de Redes están alineados al objetivo estratégico 2 y objetivos estratégico 3. Las diferentes metas planificadas en cada área contribuyen a la gestión operativa, financiera y administrativa de la institución.

A continuación se brindan algunos ejemplos de la articulación de planes operativos con plan estratégico:

- 1) La meta de desarrollo y mejoras de sistemas permite reducir costos de operación a las gerencias en horas-personas y mejorar la gestión operativa y administrativa con el desarrollo y mantenimiento a los sistemas...
- 2) (Comentario relacionado al área de Redes)
- 3) Los soporte en SAFI, SIRH y COMPRASAL, son esenciales para la parte financiera, de Recursos Humanos y Adquisiciones, ya que nuestra institución utiliza para su gestión los sistemas del SAFI II en la parte financiera, el SIRH en la parte de Recursos Humanos y COMPRASAL en las Adquisiciones y Contrataciones Institucionales, por lo que para su buen funcionamiento es necesario brindarle el soporte respectivo para mantener la gestión operativa, financiera y administrativa.
- 4) Además toda la plataforma para operar necesita la contratación de los servicios de comunicación que son necesarios para el funcionamiento de dichos aplicativos.
- 5) La meta Soporte a usuarios en hardware, es esencial para realizar la gestión operativa, financiera y administrativa de la institución, ya que todas estas operaciones requieren de hardware. El soporte brindado garantiza el buen funcionamiento de los servicios y con ello contribuimos a que la institución alcance los objetivos estratégicos.
- 6) La meta de Soporte a usuarios Antivirus nos indica que todas las operaciones se están ejecutando óptimamente y que estamos protegiendo los archivos, documentos y otros materiales que son necesarios para gestión operativa, financiera y administrativa de la institución."

Comentarios de los auditores

Como producto del análisis de los comentarios de la Administración, la deficiencia no se da por superada por las razones siguientes:

La Administración manifiesta que el contratar los servicios genera una disminución de costos; sin embargo, no presentó evidencia que justifique dicha disminución, ya que según análisis realizado el incremento entre los mantenimientos programados versus el número de mantenimientos realizados, elevan los costos al 100% en relación a lo planificado, lo cual nos indica que no hubo eficiencia, con base a lo reportado en los seguimientos de los planes Anuales Operativos de los años 2013, 2014 a mayo 2015.

Asimismo, no presentó la administración justificaciones sobre la contratación de la instalación y configuraciones en los equipos informáticos, adquiridos en el año 2014, ya que la entidad cuenta con el recurso humano necesario para realizar dicha actividad.

En relación con el comentario sobre "que la meta de desarrollo y mejoras de sistemas permite reducir costos de operación a las gerencias en horas-personas y mejorar la gestión operativa y administrativa con el desarrollo y mantenimiento a los sistemas.", los auditores manifestamos que la observación se refiere a la duplicación e incompatibilidad de funciones para los cargos de Administrador de Base de Datos con Soporte Técnico y Desarrollo de

Sistemas, por lo cual la administración no presentó evidencia de la separación de las funciones duplicadas e incompatibles.

Hallazgo No. 2

Falta de implementación de indicadores de eficiencia y eficacia, que midan la gestión de las áreas de Soporte Técnico, Administración de la Base de Datos y Área de Desarrollo de Sistemas.

Verificamos que no se definió e implementó indicadores de gestión en la Gerencia de Tecnologías de la Información, que midan la eficiencia y eficacia en las áreas de Soporte Técnico, Administración de la Base de Datos y Área de Desarrollo de Sistemas, para las actividades siguientes:

Soporte Técnico:

- Asegurar y verificar que el equipo informático institucional funcione correctamente.
- Gestionar, coordinar, evaluar, supervisar, administrar, asegurar el buen funcionamiento de los equipos de proyección institucional, así como gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de éstos.
- Asegurar que el software y hardware funcione adecuadamente en los equipos informáticos.
- Atender diferentes requerimientos del Help Desk.

Administrador de Base de Datos:

- Instalar programas informáticos o aplicaciones desarrolladas y configurar en máquinas nuevas.
- Dar seguimiento y servir de contraparte ante mantenimiento a sistemas por medio de outsourcing.

Desarrollo de Sistemas:

1. Identificar necesidades de usuarios y definición de requerimientos funcionales.
2. Diseñar y desarrollar aplicaciones.
3. Atender, brindar y dar seguimiento a soluciones y requerimientos.
4. Administración de cambios y control de versiones a los sistemas.
5. Identificar y apoyar la formulación del requerimiento de automatización de procesos, con el usuario solicitante.
6. Editar y probar los programas, así como implementar el control de cambios respectivo, en caso de modificaciones.
7. Aplicar las herramientas de análisis y diseño, modelos de Base de Datos Entidad/Relación y otras- para el desarrollo de sistemas.
8. Crear y actualizar tablas para mantener la integridad de información en la base de datos.
9. Coordinar y dar seguimiento a actividades para el desarrollo de proyectos, con personal de empresas proveedoras de servicios de desarrollo de sistemas.
10. Instalar programas informáticos o aplicaciones desarrolladas y configurar en máquinas nuevas.
11. Crear documentación técnica: Requerimientos – Casos de Uso, Diagramas UML, Manuales de Usuario, etc.

Capacitación y Soporte Técnico

1. Capacitar a usuarios Internos y Externos en el uso de sistemas de información, sobre todo al haber modificaciones.
2. Dar soporte técnico y sobre el uso de los sistemas a los usuarios.
3. Brindar soporte a usuarios del sistema con relación a modificaciones o configuraciones de las aplicaciones.

Actividades Administrativas

1. Elaborar términos de referencia, evaluación técnica de ofertas de servicios de desarrollo o mantenimiento de sistemas.

El Reglamento Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, Decreto No. 12 de 29 de marzo de 2012, publicado en el Diario Oficial, tomo 394, establece:

Art. 18 Adecuación de los Sistemas de Información y Comunicación "Corresponderá al INSAFORP, elaborar la Política Nacional de Formación Profesional y al Consejo Directivo elaborar y aprobar la Planeación Estratégica, a efecto de precisar la misión, visión y objetivos institucionales. En el correspondiente Manual de Políticas y Procedimientos para la elaboración, administración y Seguimiento del Plan Estratégico y Plan Operativo, se regulará lo relacionado con las técnicas y herramientas que la administración utilizará para la elaboración, administración y seguimiento de los planes estratégicos y operativos de la institución; así como también, la evaluación periódica de su cumplimiento..."

"Art. 19.- Como parte de su control interno, el INSAFORP desarrollará un proceso de planificación participativa con la Dirección Ejecutiva, funcionarios y empleados, según corresponda, considerando la valoración de los riesgos para alcanzar los objetivos institucionales.

La planificación participativa, quedará evidenciada en los presupuestos de cada ejercicio fiscal, los cuales estarán alineados al Plan Estratégico Institucional y planes operativos, siendo el responsable de su aplicación la Dirección Ejecutiva."

El Plan Estratégico Quinquenal 2011 – 2014 del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, establece:

"Área de Concentración Estratégica 2: Calidad y eficacia de los servicios proporcionados por la institución

Acción Crítica 2.2: Mejoramiento en la rendición de cuentas de la institución.

Acciones, establece:

- a. Construir un sistema de indicadores relacionados con la visión, la misión y los objetivos de la institución.
- b. Hacer uso de esa batería de indicadores para diseñar metodologías de evaluación y medición del impacto de los programas de la institución, así como del desempeño de su personal.
- c. Hacer una evaluación anual sobre el desempeño de la institución utilizando el nuevo sistema de indicadores.
- d. Contratación periódica (5 años) de consultorías externas para evaluar el impacto de sus programas, políticas y estrategias.
- e. Establecer convenios de intercambio de experiencias en distintos campos con la RED de IFPs."

El Reglamento para el Uso y Control de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en las Entidades del Sector Público, en el Art. 7, establece: "El Plan Estratégico de TIC debe: a) contener los objetivos e iniciativas estratégicas del área de TIC, que deben estar acordes a los objetivos estratégicos institucionales, b) Definir como los objetivos estratégicos de TIC serán alcanzados y medidos, establecer los indicadores de desempeño de conformidad con los objetivos estratégicos. "Art. 8. La Unidad de TIC debe elaborar los planes anuales operativos diseñados de tal manera que defina los objetivos a cumplir y alineado con los objetivos estratégicos y/o operativos institucionales, actividades a desarrollar, programación, indicadores de gestión y su seguimiento, recursos de TIC, responsables y fechas de ejecución."

La deficiencia se debe a que la Gerente de Tecnologías de la Información no implementó técnicas y herramientas para registrar con datos y parámetros de medición, los resultados de la gestión de las actividades de desarrollo de aplicaciones, mantenimiento de sistemas informáticos, soporte técnico, administración de la base de datos y redes, para medir la eficiencia y eficacia en los Planes Operativos 2013, 2014 y de enero a julio de 2015 y el desempeño de las tres áreas en relación a los objetivos y metas programados.

Como efecto de la falta de implementación de indicadores por parte de la Gerencia de Tecnologías de la Información, las áreas de Soporte Técnico y Administrador de la Base de Datos, no cuentan con parámetros de medición que permitan determinar el desempeño del área en relación a los objetivos y metas programadas; además, el seguimiento no se efectúa en base a indicadores de gestión que permitan medir la eficiencia y eficacia en los Planes Operativos 2013, 2014 y de enero a julio de 2015, a fin de poder implementar medidas preventivas y/o correctivas que contribuyan a mejorar la gestión de las áreas mencionadas.

Comentario de la Administración

En nota sin referencia de fecha 22 de septiembre de 2015, suscrita por la Gerente de Tecnologías de la Información, menciona lo siguiente:

"En lo referente a la Condición 2. R/ Remito indicadores de Gestión que miden eficiencia, eficacia, economía y seguridad.

Los indicadores que se manejan son:

- Cumplimiento al plan anual de trabajo a través de los objetivos alcanzados, cuadro No1 de condición 1
- Cumplimiento de la metas las cuales se evalúan una a una cuadro No. 1 de condición 1
- La ejecución de presupuesto y plan de compras.
- Atención de solicitudes de clientes internos.

A continuación muestro los ahorros obtenidos en algunos rubros que indican eficiencia y economía: Cuadro No 2". El cuadro adjunto a los comentarios se refleja en el anexo No. 2 de este informe."

Mediante nota con referencia GTI 2015 recibida en fecha 29 de septiembre de 2015, suscrita por la Gerente de Tecnologías de la Información del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, expresa lo siguiente: "Referente a los indicadores para medir la gestión (eficiencia y eficacia) de los servicios informáticos suministrados, me permito informar que en nota de fecha 23 de junio se entregó dicha información".



Comentarios de los Auditores

Después de haber analizado la respuesta que nos proporcionó la Administración, ratificamos lo observado debido a que solamente han contemplado el indicador relacionado a economía denominado "Disminución de costos", y éste solo lo relacionan a ejecutar menos de lo programado, dejando a las áreas de Soporte Técnico y Administrador de la Base de Datos de la Gerencia de Tecnologías de la Información con herramientas de planificación y seguimiento, que no miden la eficiencia y eficacia con base a indicadores de gestión que evalúen el mantenimiento por equipo informático del INSAFORP y que el superar el 100% en los mantenimientos con recursos brindados por terceros y no planificados (outsourcing), no evidencian que hubo gestión eficiente y eficaz en el período examinado. Asimismo, aclaramos que lo proporcionado a través de nota de fecha 23 de junio de 2015, no establece indicadores, únicamente hace referencia al plan anual de trabajo y la ejecución del presupuesto.

5.3.2 Conclusión

Después de haber evaluado la gestión relacionada al Área de Soporte Técnico y Administración de la Base de Datos concluimos que los Planes Operativos Anuales 2013, 2014 y 2015 de la Gerencia de Tecnologías de la Información, las acciones generales de trabajo y resultados se ejecutaron en un 300% aproximadamente de eficacia entre lo planeado y lo ejecutado para las áreas de Soporte Técnico y la Administración de Base de Datos, dicho porcentaje logrado evidencia que no hubo una planificación acorde a los recursos financieros necesarios para la contratación de servicios por outsourcing para soporte técnico y configuraciones de equipos, que ascendió en los tres años a un monto \$8,851.50, sin utilizar la capacidad instalada para el apoyo de las tecnologías que posee la Entidad.

En relación a la eficiencia, la Gerencia de TI, debido a la falta de indicadores y parámetros de medición, no midió la gestión realizada por las áreas de Soporte Técnico y Administración de Base de Datos.

La Gerencia de Tecnologías de la Información no fue eficiente en mantener la disponibilidad, acceso oportuno en los documentos sobre Acuerdos del Consejo Directivo y Actas de Donación de Equipo Informático resguardados en la Bodega del Centro de Formación Profesional en San Bartolo; Informes de Actividades y la actualización de los reportes de incidencias por la falta de datos en el Sistema Help Desk, además no hubo gestiones para la contratación del técnico de soporte informático para los años 2013, 2014 y de enero a julio de 2015.

6. ANÁLISIS DE INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA Y FIRMAS PRIVADAS

Durante el período auditado no hubo informes de Auditoría Interna y de Firmas Privadas relacionados con las tecnologías de información y comunicación.

7. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES

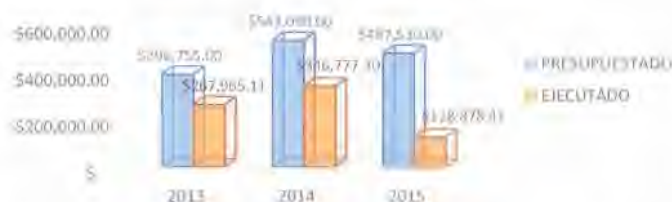
El Informe de Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos en el período del 1 de enero de 2008 al 30 de julio de 2009, de fecha 10 de noviembre de 2009, no contiene recomendaciones de auditoría, por lo que no se realizó el respectivo seguimiento.

8. CONCLUSIÓN GENERAL

Concluimos que la Gerencia de Tecnologías de la Información, no fue efectiva en la planificación de algunas acciones generales de trabajo, durante los años 2013 y 2014, debido a que no fue planificado el soporte a sistemas existentes; sin embargo, fue efectiva en el logro de metas y objetivos, ya que se ejecutaron 627 acciones en el 2013 y 463 en el año 2014, sobrepasando las metas en el año 2013, en un 10%, en el año 2014 el 176% y de enero a mayo 2015 han ejecutado un 65%, exceder significativamente las metas planificadas, puede ser contraproducente, porque denota que se subestima en el proceso de planificación la capacidad instalada para desarrollar las metas programadas.

En relación con la programación y ejecución del presupuesto de las tecnologías de información y comunicación, en el período de examen, la Gerencia de Tecnologías de la Información no se basó en las necesidades reales de desarrollo de sistemas de información automatizados, mantenimientos y soporte técnico, encontrando un margen de diferencia entre lo programado por \$1,183,610.00 y ejecutado por \$743,620.82, que representa un 62.82%, que representa un costo unitario aproximado de \$1,470.00 del presupuesto ejecutado por usuario de las TIC. El gráfico siguiente presenta los montos programados y ejecutados de las TIC:

PRESUPUESTO APROBADO Y EJECUTADO DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSAFORP



La Gerencia de TI, no midió la eficiencia y eficacia de las funciones de las Área de Desarrollo de Sistemas, Infraestructura de TI, Administración de las Bases de Datos y Soporte Técnico, con base a indicadores de gestión, que aseguren la calidad de los servicios proporcionados por la Gerencia de Tecnologías de la Información.

En cuanto a la Administración de Redes o Infraestructura Tecnológica del INSAFORP, concluimos que no hubo eficiencia en el soporte de la infraestructura del data center en hardware y redes, operación y administración de plataformas, para cumplir con la



continuidad de la operación de los servicios tecnológicos del INSAFORP, tomando en cuenta que la entidad ha dependido de contrataciones de servicios por outsourcing para realizar soporte técnico y configuraciones de equipos, que ascendió en los tres años a un monto de \$8,851.50, en desarrollo de Sistemas por outsourcing se invirtió \$9,831.00, en consultorías de TIC \$16,596.00, en Administración de Redes que incluye soporte técnico para servidores con sistema operativo Linux y Windows, servidores de correo Lotus Domino, Servicios profesionales para cableados de puntos de red y arrendamiento de hardware para equipo de seguridad de la red, un monto de \$41,600.87.

Por la dependencia que tiene de los proveedores para el funcionamiento de las TIC, la Entidad debe erogar fondos cada año por un promedio de \$300,000.00 anuales, para arrendamientos de equipos informáticos y contratación de servicios de TIC, a fin de que la Gerencia de TI pueda brindar los servicios a 154 equipos informáticos y 11 servidores aproximadamente, y debe invertir recursos (financieros y talento humano) para la preparación de los procesos de compra y administración de contratos, a fin de asegurar la eficiencia en la protección del perímetro con firewall de alta disponibilidad, zona desmilitarizada para permitir tráfico solamente hacia los servidores públicos alojados en la DMZ, enlaces a Internet, router y firewall con su respectiva red local, por lo cual aumenta el riesgo de pérdida de la privacidad de los datos y la confiabilidad en los registros de los sistemas de información.

9. RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA

Recomendación No. 1

Recomendamos al Consejo Directivo del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, gire instrucciones al Director Ejecutivo, para que se asegure que la Gerente de Tecnologías de la Información supervise y controle los procedimientos y labores técnicas necesarias para la implementación de los módulos que se encuentran pendientes de implementar desde el año 2013, en las unidades organizativas solicitantes.

MODULOS	OBJETIVO DEL SISTEMA	FECHA INICIO/IMPLEMENTACION	TIPO DE DESARROLLO
SISTEMA DE GESTION Y ADMINISTRACION PARA LA FORMACION PROFESIONAL SGAFP			
Sistema de Gestión y Administración de la Formación Profesional (Empresa Centro)	Registro, seguimiento y control de las diferentes carreras ocupacionales que se desarrollan bajo la modalidad de Empresa Centro. Este módulo es una parte del Sistema de Gestión de la Formación Profesional.	2013	Externo
Auditoría de Acciones Formativas - AUDITAF	Registro y control de las visitas de Acciones Formativas que realizan los técnicos de Auditoría Interna	2013	Interno

Recomendación No. 2

Recomendamos al Consejo Directivo del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, gire instrucciones al Director Ejecutivo, para que la Gerente de Tecnologías de la Información elabore los indicadores para medir las premisas de gestión de economía, eficiencia, eficacia para la realización de las actividades en la Gerencia de Tecnologías de la Información,

relacionados por lo menos con la Administración de bases de datos, Desarrollo de Sistemas, Mantenimiento de sistemas, Capacitación y Soporte Técnico.

10. PÁRRAFO ACLARATORIO

Este informe se refiere a la Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicación del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP), por el período del 1 de enero de 2013 al 31 de julio de 2015, la cual fue desarrollada de acuerdo a la Ley de la Corte de Cuentas de la República, Manual, Normas y Políticas de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República, por lo tanto no expresamos opinión sobre los Estados Financieros del INSAFORP.

San Salvador, 21 de diciembre de 2015.

DIOS UNIÓN LIBERTAD



Dirección de Auditoría Siete

