



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



DIRECCIÓN DE AUDITORÍA SIETE

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS SISTEMAS  
INFORMÁTICOS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA  
REPÚBLICA POR EL PERIODO DEL 1 DE ENERO DE 2010 AL 31 DE  
DICIEMBRE DE 2011.**

**SAN SALVADOR, MARZO DEL 2012**

Teléfonos PBX: (503) 2222-4522, 2222-7863, Fax: 2281-1885, Código Postal 01-107  
<http://www.cortedecuentas.gob.sv>, 1ª Av. Norte y 13ª C. Pte. San Salvador, El Salvador, C.A.

## INDICE

CONTENIDO	PAG.
<b>1. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....</b>	<b>1</b>
1.1 Objetivo General .....	1
1.2 Objetivos Específicos .....	1
1.3 Alcance de la Auditoría .....	3
<b>2. PRINCIPALES REALIZACIONES Y LOGROS.....</b>	<b>3</b>
<b>3. RESULTADOS DE LA AUDITORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>4. CONCLUSIONES .....</b>	<b>4</b>
4.1 Conclusión del Proyecto “Gestión Automatizada del Proceso de Defensa de la Familia y el Menor y Control de Fondos de Terceros”.....	4
4.2 Conclusión sobre “Gestión Automatizada del Proceso de Defensoría Pública y Proceso de Defensa de los Derechos del Trabajador”.....	5
4.3 Conclusión del Proyecto “Gestión Automatizada del Proceso de Derechos Reales y Personales y Proceso de Mediación y Conciliación”. .....	7
<b>5. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES .....</b>	<b>8</b>
<b>6. RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA.....</b>	<b>8</b>

LICENCIADA

**SONIA ELIZABETH CORTEZ DE MADRÍZ**

PROCURADORA GENERAL DE LA REPÚBLICA

PRESENTE

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. 62/2011, de fecha 31 de octubre de 2011, efectuamos Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos de la Procuraduría General de la República, por el período del 1 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2011.

## **1. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

### **1.1 Objetivo General**

Emitir un informe que contenga los resultados obtenidos de la evaluación constructiva y objetiva a la gestión de los sistemas informáticos de la Procuraduría General de la República (PGR), con el fin de determinar el grado de economía, eficiencia, eficacia y efectividad en el manejo de los recursos de tecnología de información y comunicaciones, la confiabilidad de los sistemas de información y el grado de apoyo a los procesos operativos y administrativos institucionales.

### **1.2 Objetivos Específicos**

1.2.1 Constatar si se observa el debido cuidado en la administración de los recursos de la tecnología informática, en términos de:

- a) Economía, es decir obteniendo las cantidades y calidades adecuadas al mínimo costo.
- b) Eficiencia en la utilización de los recursos durante el proceso productivo.
- c) Eficacia en el logro de los objetivos y metas propuestos.

1.2.2 Verificar el establecimiento y adecuado funcionamiento del sistema de control interno en los procesos y operaciones relacionadas con la tecnología de la información y comunicaciones (TIC) a nivel institucional. Con el fin de garantizar su validez técnica para asegurar la eficiencia, economía y eficacia.

1.2.3 Examinar la existencia de un sistema integrado de control de resultados, que garantice permanentemente el cumplimiento de las estrategias,

objetivos y metas establecidos para el desarrollo institucional en Tecnología de la Información y Comunicaciones.

- 1.2.4 Verificar si la entidad ha involucrado dentro de su proceso administrativo: la tecnología de la información, los elementos que conforman la arquitectura organizacional y si se cumplen de manera razonable dichos elementos, como son: la concepción filosófica de la entidad, ideas rectoras (visión, misión, principios, valores y políticas), el desarrollo de teorías, métodos y herramientas, innovación en infraestructura y su estructura organizacional.
- 1.2.5 Determinar si en el desarrollo de madurez en la gobernabilidad de las TIC, existe un proceso de planificación estratégica coherente, que permita establecer un adecuado plan de trabajo, siendo sus componentes principales:
  - a) Diagnóstico institucional, con relación a sus procesos principales.
  - b) Establecimiento de los objetivos a nivel institucional y de los procesos.
  - c) Metas.
  - d) Financiamiento del plan (presupuesto, reformas presupuestarias y las disposiciones generales aplicables adoptadas por la máxima autoridad).
- 1.2.6 Determinar si en la ejecución de los procesos y operaciones relacionados con la tecnología de la información, se observan y acatan las leyes, reglamentos, políticas, normas y disposiciones aplicables a la entidad y si estos permiten acompañar e impulsar el plan de gestión.
- 1.2.7 Verificar que en el ejercicio de la gestión de los sistemas informáticos institucionales, se garanticen los derechos de los usuarios y la prestación de los servicios en forma eficiente y en el momento apropiado.
- 1.2.8 Verificar si la Entidad genera y promueve una mayor cobertura, menores costos, una mejor calidad y continuidad en la prestación del servicio, con la tecnología de información y comunicaciones.
- 1.2.9 Determinar la existencia de procedimientos y sistemas razonables de información, que le permitan a la entidad rendir cuenta plena del cumplimiento de su misión.
- 1.2.10 Comprobar que el desarrollo de la madurez de las tecnologías de información y comunicaciones institucional, se gerencia con base en la metodología del proceso administrativo en términos de planeación, organización, dirección y control de todas las operaciones.

1.2.11 Determinar el nivel de apoyo de la tecnología de información a los procesos operativos y administrativos de la PGR.

1.2.12 Verificar la seguridad y confiabilidad de la tecnología de información y comunicaciones.

### **1.3 Alcance de la Auditoría**

Evaluar la gestión de los sistemas informáticos de la PGR, durante el período del 1 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2011, verificando, examinando y reportando sobre:

- a) El proceso administrativo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).
- b) El cumplimiento de objetivos y metas, según planes e indicadores establecidos y relacionados con las tecnologías de información y comunicaciones.
- c) El apoyo de los sistemas informáticos a los procesos operativos y administrativos de la PGR y la satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio tecnológico.
- d) La utilización de los recursos de tecnología de información, de conformidad a principios de eficiencia, efectividad, economía, eficacia y equidad.
- e) El cumplimiento, oportunidad, seguridad, integridad, confidencialidad y confiabilidad de los sistemas de información.
- f) El cumplimiento con leyes, reglamentos, disposiciones administrativas y otras regulaciones aplicables a la PGR relacionados a los Sistemas Informáticos.

## **2. PRINCIPALES REALIZACIONES Y LOGROS**

Entre los principales logros en la gestión de los sistemas informáticos de la Procuraduría General de la República, se mencionan:

- Uso de los Sistemas de Casos de Defensoría Penal (CDP) y de Casos de Defensa Laboral (CDL) en todas las Procuradurías Auxiliares.
- Utilización del correo institucional en las oficinas centrales de la Procuraduría General de la República y en las Procuradurías Adjuntas.

- Gestión para subsanar la falta de personal y de recursos informáticos en las Procuradurías Auxiliares.
- Elaboración de normativa que soporta los procedimientos siguientes: Administración de usuarios del Sistema de Información Gerencial (SIG), Administración de contraseñas en los servidores, base de datos y usuarios de los sistemas, Administración de cambios en los aplicativos del Sistema de Información Gerencial (SIG), Administración y seguridad de base de datos y Respaldo de base de datos y aplicaciones.
- Elaboración del Plan de Contingencia por la Unidad de Tecnología e Información con procedimientos puntuales que definen las acciones a seguir en caso de fallas de los servidores institucionales, que soportan los sistemas de información, entre las cuales están: recuperación de servidores (dominio, correo, base de datos), recuperación del sistema de respaldo, recuperación de enlaces con Procuradurías Auxiliares, recuperación de capacidad de procesamiento de datos.
- Emisión de lineamientos para reglamentar el uso del Sistema de Familia y el Menor (CFM) en las Unidades de Familia de las Procuradurías Auxiliares.
- Corrección de inconsistencias identificadas en la Base de Datos del Sistema Información Gerencial (SIG) que soporta los módulos: Sistema de familia y el Menor (CFM) y Sistema de Cuotas Alimenticias (CUO).

### **3. RESULTADOS DE LA AUDITORIA**

Como resultado de la evaluación de los tres proyectos de auditoría que se desarrollaron en la presente auditoría, no se encontraron situaciones que se consideraran hallazgo de auditoría; sin embargo, es necesario que la Administración de la Procuraduría General de la República (PGR), tome en cuenta las conclusiones derivadas de dichos proyectos; asimismo, identificamos aspectos que involucran el Sistema de Control Interno y su operación, que consideramos asuntos menores, los cuales fueron comunicados a la Administración de la PGR en Carta de Gerencia de fecha 31 de enero de 2012.

### **4. CONCLUSIONES**

#### **4.1 Conclusión del Proyecto “Gestión Automatizada del Proceso de Defensa de la Familia y el Menor y Control de Fondos de Terceros”.**

Basados en nuestras pruebas, procedimientos de auditoría y acciones ejecutadas por la Administración de la Unidad de Familia y Unidad Control de

Fondos de Terceros, aplicados al Sistema de Familia y el Menor (CFM) y el Sistema de Cuotas Alimenticias (CUO) respectivamente, concluimos lo siguiente:

- Comprobamos la existencia de políticas, normas y procedimientos necesarios para el buen uso, mantenimiento y confiabilidad de los equipos informáticos, que soportan el Sistema de Información Gerencial (SIG).
- La Unidad de Familia y el Menor, mantiene una gestión automatizada del proceso de Defensa de Familia mediante el Sistema de Familia y el Menor (CFM), el cual cumple con los objetivos y metas para el cual fue creado, proporcionando un mejor control de los casos asignados y el grado de avance de cada uno de ellos.
- La Unidad de Control de Fondos de Terceros de San Salvador, mantiene una gestión automatizada del proceso de administración de fondos en concepto de cuotas alimenticias mediante el Sistema de Cuotas Alimenticias (CUO), el cual cumple con los objetivos y metas para el cual fue creado, proporcionando agilidad en los procesos, mejorando la comunicación y el servicio entre la unidad y sus clientes.
- La información contenida en las bases de datos es razonablemente confiable, la Administración implementó controles moderados para el mantenimiento a la base de datos, seguridad lógica, administración de los usuarios, asignación de roles y perfiles, procesos contingenciales para la infraestructura tecnológica, la salvaguarda de la información es confiable y además han sido implementadas huellas de auditoría en el CFM y en el CUO, registrando datos para ejercer el rastreo oportuno de las acciones efectuadas por todos los usuarios.

#### **4.2 Conclusión sobre “Gestión Automatizada del Proceso de Defensoría Pública y Proceso de Defensa de los Derechos del Trabajador”.**

Considerando que las deficiencias encontradas en el examen de este proyecto de auditoría, fueron subsanadas durante el desarrollo de la auditoría y de acuerdo al objetivo general del proyecto podemos concluir, en relación al uso de los Sistemas de Casos de Defensoría Penal (CDP) y de Casos de Defensa Laboral (CDL), en las oficinas regionales para el año 2011:

##### **Eficacia en el cumplimiento de objetivos:**

La eficacia en una Institución es el grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real; desde la perspectiva de las TIC, ésta se relaciona a la información relevante y pertinente al proceso de negocio encomendado a la Entidad, así como que la entrega de los productos o servicios sea de una manera oportuna, correcta, consistente y útil.

En este sentido, podemos concluir que los objetivos planteados por la Procuraduría General de la República para las TIC se cumplieron razonablemente; ya que para el manejo de la información relevante y pertinente al proceso de negocio (control y seguimiento del proceso laboral y penal, que nace con la atención a los usuarios), se desarrolló un software específico con el que se pretende que dicha información sea entregada a los usuarios de una manera oportuna, correcta, consistente y útil.

La Procuraduría General de la República adquirió en el año 2005 el Sistema de Información Gerencial (SIG), el cual está compuesto por varios componentes dentro de los cuales se encuentran los Sistemas de Casos de Defensoría Penal (CDP) y de Casos de Defensa Laboral (CDL), estos sistemas son mantenidos por personal técnico de la Unidad de Tecnología e Información y son alimentados por los usuarios (Receptores, Defensores, Coordinadores Locales) de cada Procuraduría Auxiliar; es así que los Sistemas se encuentran con un porcentaje total de casos ingresados por Procuraduría Auxiliar entre el 0.76% y el 20% para la Unidad de Defensoría Penal; en el caso de la Unidad de Defensa Laboral, se encuentra entre el 0.16% y el 81.03%, de acuerdo a la tabla siguiente y considerando que los porcentajes mencionados están relacionados al número de casos que ingresa a cada Unidad de cada Procuraduría Auxiliar, y que son constantemente monitoreados por las Coordinadoras Nacionales de cada Unidad; puede además concluirse que el uso de los sistemas es el adecuado a los recursos disponibles en dichas Unidades.

Código PA	Nombre Procuraduría Auxiliar (PA) CDP	Total de Casos Aperturados CDP año 2011 por PA	Total de Casos Aperturados CDP año 2011 por PA (%)	Total de Casos Aperturados CDL año 2011 por PA	Total de Casos Aperturados CDL año 2011 por PA (%)
PA01	Procuraduría Auxiliar de Santa Ana	9,158	15.10%	311	4.09%
PA02	Procuraduría Auxiliar de Sonsonate	1,402	2.31%	51	0.67%
PA03	Procuraduría Auxiliar de Ahuachapán	3,278	5.40%	0	0.00%
PA04	Procuraduría Auxiliar de Chalatenango	2,492	4.11%	0	0.00%
PA05	Procuraduría Auxiliar de Zacatecoluca	2,053	3.38%	176	2.32%
PA07	Procuraduría Auxiliar de San Miguel	7,714	12.72%	225	2.96%
PA08	Procuraduría Auxiliar de La Unión	871	1.44%	159	2.09%
PA09	Procuraduría Auxiliar de Cojutepeque	3,483	5.74%	88	1.16%
PA10	Procuraduría Auxiliar de San Vicente	1,263	2.08%	106	1.39%
PA11	Procuraduría Auxiliar de Sensuntepeque	1,779	2.93%	0	0.00%
PA12	Procuraduría Auxiliar de San Francisco Gotera	1,546	2.55%	60	0.79%
PA13	Procuraduría Auxiliar de La Libertad	5,306	8.75%	254	3.34%
PA14	Procuraduría Auxiliar de Soyapango	4,668	7.70%	0	0.00%
PA15	Procuraduría Auxiliar de Apopa	2,660	4.39%	0	0.00%
PA16	Procuraduría Auxiliar de Metapán	460	0.76%	12	0.16%
PA18	Procuraduría Auxiliar de San Salvador	12,524	20.65%	6,160	81.03%
<b>Totales Generales</b>		<b>60,657</b>		<b>7,602</b>	

Fuente: Base de Datos de Producción PGR-SIG, hasta el 28/11/2011 de la Unidad de Tecnología e Información.

### **Efectividad de los instrumentos administrativos de control TIC:**

Valorando que el término de eficiencia es la relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción, podemos decir que en el caso específico de las TIC la eficiencia concierne a la provisión de información mediante el uso óptimo (más productivo y económico) de los recursos.

Considerando lo anterior podemos concluir que en el caso de los instrumentos administrativos de control desarrollados a través de las TIC, la Procuraduría General de la República cuenta con algunos de los elementos para desarrollar los recursos necesarios (personal calificado, infraestructura tecnológica, entre otros), para contar con un sistema adecuado y seguro; aunque se observó que el procesos de autorización de los instrumentos elaborados es tardío.

### **4.3 Conclusión del Proyecto “Gestión Automatizada del Proceso de Derechos Reales y Personales y Proceso de Mediación y Conciliación”.**

La razón de ser de la Procuraduría General de la República es promover y atender con equidad de género la defensa de la familia y de las personas, los intereses de los menores, incapaces y adultos mayores; conceder asistencia legal, atención psicosocial de carácter preventivo y servicios de mediación y conciliación; representar judicial y extrajudicialmente a las personas, especialmente de escasos recursos económicos en defensa de la libertad individual, de los derechos laborales, de familia y derechos reales y personales. Para coadyuvar al cumplimiento de dicha misión, la Entidad cuenta con una Unidad de Tecnología e Información cuyo objetivo es diseñar, planificar, coordinar, facilitar, supervisar y dar mantenimiento al Sistema Informático Institucional; además, le corresponde crear y ejecutar planes de capacitación orientados al desarrollo, actualización de programas y recursos informáticos. Así como también la distribución de equipo informático y el establecimiento e implementación de políticas de seguridad sobre los programas y recursos informáticos, le permite dar cumplimiento a su función misional.

Sin embargo, la Procuradora General de la República debe de apoyar a las procuradurías auxiliares, asignando personal a las Unidades de Mediación de las Procuradurías Auxiliares de Usulután, Metapán, Ahuachapán y Cojutepeque y en las Unidades de Derechos Reales y Personales de las Procuradurías Auxiliares de Zacatecoluca, Usulután, Ahuachapán, Metapán y Soyapango; así como proveer de recurso humano técnico a la Unidad de Tecnología e Información para brindar soporte a los sistemas de Casos de Derechos Reales y Personales (CDR) y Sistema de Centro de Mediación de Casos (CMC).

## **5. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES**

Hemos efectuado seguimiento a las recomendaciones del informe de Examen Especial a los Sistemas Informáticos de la Procuraduría General de la República correspondiente al período del comprendido del 1 de enero de 2007 al 29 de febrero de 2008, emitido por la Corte de Cuentas de la República, con fecha 10 de julio del 2008, comprobando que las dos recomendaciones que contiene, han sido cumplidas, situación que fue informada por el Equipo de Auditores a la señora Procuradora General.

## **6. RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA**

Como resultado de la auditoría de gestión practicada a los sistemas informáticos de la Procuraduría General de la República, presentamos las siguientes recomendaciones, a fin de que la Administración, tome las acciones preventivas y correctivas, para mejorar la gestión informática de la Institución:

### **Recomendación No. 1**

Recomendamos a la señora Procuradora General de la República gire instrucciones al el Coordinador General Administrativo para que junto con el Coordinador de la Unidad de Tecnología e Información revisen y propongan, el marco normativo que apoya los procesos administración de los usuarios del Sistema de Información Gerencial (SIG), administración de contraseñas en los servidores, base de datos y usuarios de los sistemas, administración de cambios en los aplicativos del Sistema de Información Gerencial (SIG), administración, seguridad y respaldo de la base de datos y aplicaciones, para su posterior autorización.

### **Recomendación No. 2**

Recomendamos a la señora Procuradora General de la República instruya a la Procuradora Adjunta de Familia y a la Coordinadora Nacional de Familia sobre la obligatoriedad del uso del Sistema de Familia y el Menor (CFM) en todas las Procuradurías Auxiliares, para que éstas logren un mayor nivel de eficiencia y eficacia en las operaciones que realizan en coordinación con las Unidades de Control de Fondos de Terceros.

### **Recomendación No. 3**

Recomendamos a la señora Procuradora General de la República girar instrucciones al Jefe de la Unidad de Tecnología e Información, para que realice lo siguiente:

1. Verificar la disponibilidad de equipo informático en las Unidades de Mediación de las Procuradurías Auxiliares de Ahuachapán, Zacatecoluca, Soyapango y Usulután, usuarios de los sistemas CDR y CMC, y reportar las necesidades de equipo informático.

2. Proporcionar capacitaciones sobre la utilización del sistema de Centro de Mediación de Casos (CMC) a los miembros de las Unidades de Mediación de las Procuradurías Auxiliares de Usulután, Metapán, Santa Ana, Ahuachapán y Cojutepeque y del sistema de Casos de Derechos Reales y Personales (CDR) al personal de las Unidades de Derechos Reales y Personales de la Procuradurías Auxiliares de Zacatecoluca, Usulután, Ahuachapán y Soyapango.
3. Establecer una conexión estable en la red de datos en las Unidades de Mediación de las Procuradurías Auxiliares de Zacatecoluca y San Miguel, así como también en las Unidades de Derechos Reales y Personales de las Procuradurías Auxiliares de Soyapango, Zacatecoluca, Cojutepeque y Ahuachapán.
4. Asegurarse que el servidor de datos ubicado en la Unidad de Tecnología e Información, se encuentre siempre disponible a los usuarios de todas las Procuradurías Auxiliares.

Este informe se refiere a la Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos de la Procuraduría General de la República, por el período del 1 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2011, el cual fue desarrollado 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 de la Procuraduría General de la República.

San Salvador, 12 de marzo de 2012.

**DIOS UNIÓN LIBERTAD**

  
**Dirección de Auditoría Siete**



