



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



DIRECCIÓN DE AUDITORÍA SIETE

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES (RNPN),
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 1 ENERO DEL 2012 AL 31 DE AGOSTO DEL 2014**

SAN SALVADOR, 23 DE ABRIL DE 2015

ÍNDICE

CONTENIDO	PAGINA
1. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA	1
1.1. Objetivo General	1
1.2. Objetivos Específicos	1
1.3. Alcance de la Auditoría	1
2. PRINCIPALES LOGROS DE LA AUDITORÍA	2
2.1. Logros de la Auditoría	2
3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	2
3.1. Hallazgos de Auditoría sobre "Operación y seguridad de los sistemas de información automatizados".	2
3.2. Hallazgos de Auditoría sobre "Administración y seguridad de la infraestructura tecnológica".	38
3.3. Hallazgos de Auditoría sobre "Administración de base de datos y confiabilidad de los registros".	58
3.4. Conclusiones	72
4. RESULTADOS DEL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA DEL RNPN Y DE FIRMAS PRIVADAS	75
5. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA	75
6. RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA	75

**SEÑORES
JUNTA DIRECTIVA
REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES
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. 39/2014, de fecha 14 de julio de 2014, efectuamos Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicación, del Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN), por el período del 1 de enero de 2012 al 31 de agosto de 2014.

1. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

1.1. Objetivo General

Realizar una evaluación constructiva y objetiva a la gestión del RNPN en materia de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), para determinar la economía, eficiencia, eficacia, la operatividad de los sistemas de información, continuidad de los servicios y confiabilidad de la información de los sistemas informáticos que soportan los procesos sustantivos, administrativos y de apoyo, con el fin de emitir un informe de los resultados.

1.2. Objetivos Específicos

1. Verificar la organización y funciones de la Dirección de Informática, para comprobar si los planes operativos, actividades y proyectos Informáticos:
 - Son coherentes con la planificación estratégica institucional, con el presupuesto asignado a las inversiones de tecnologías de información y comunicación y su plan de compras, y
 - Si los resultados obtenidos, apoyan los procesos de la Institución en el cumplimiento de sus objetivos y funciones.
2. Comprobar la economía en las adquisiciones de bienes y servicios de tecnologías de información y comunicación, el cumplimiento de contratos y demás normativa aplicable.
3. Verificar la utilización eficiente de los recursos de TIC, la confiabilidad de la información registrada en los sistemas de información que apoyan los procesos sustantivos, administrativos y de apoyo y el soporte oportuno a los requerimientos de los usuarios.
4. Evaluar el control interno de las TIC, el monitoreo efectuado por auditoría interna y externa y efectuar seguimiento a las recomendaciones de informe de Auditoría de Gestión a los sistemas informáticos emitido por la Corte de Cuentas de la República.

1.3. Alcance de la Auditoría

El alcance de nuestra auditoría consistió en evaluar la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) del RNPN, durante el período del 1 de enero de 2012 al 31 de agosto de 2014, verificando, examinando y reportando sobre:

- El cumplimiento de objetivos y metas de los planes operativos de la Dirección de Informática y que estén alineados con el plan estratégico institucional.

- Los controles internos y las políticas en materia de TIC.
- El apoyo de las TIC a los procesos sustantivos, administrativos y de apoyo de la Entidad, así como la satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio informático, brindado por la Dirección de Informática.
- La economía en las adquisiciones de bienes y servicios de TIC.
- Análisis y evaluación de informes de auditoría a las tecnologías de información y comunicación, realizados por la Unidad de Auditoría Interna y la Auditoría Externa, así como seguimiento a recomendaciones de informe de auditoría de gestión a los sistemas informáticos emitido por la Corte de Cuentas de la República.

2. PRINCIPALES LOGROS DE LA AUDITORÍA

2.1. Logros de la Auditoría

1. Como producto de la auditoría, el RNPN, está promoviendo la imagen institucional, el trabajo cotidiano, eventos y actividades realizadas y los resultados de la gestión, a través de la página web (www.rnpn.gob.sv), indicando la importancia de la identidad e identificación, DUI en el exterior, importancia del nombre, nombres y cargos de autoridades que integran la Junta Directiva del RNPN, optimizando el recurso de tecnología de información y comunicación.
2. Realización del traslado de la Unidad de Procesamiento de Partidas de la Dirección de Informática a la Dirección de Registro de Personas Naturales, a partir del 11 de diciembre de 2014.
3. Actualización del inventario de equipo informático menor de \$600.00 del RNPN, con información del estado, ubicación y persona que tiene asignado el equipo.

3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

3.1. Hallazgos de Auditoría sobre “Operación y seguridad de los sistemas de información automatizados”.

Hallazgo No. 1

Falta de gestión para normar los sistemas de información automatizados

Comprobamos que la Dirección de Informática no realizó gestiones para lo siguiente:

- a) Elaboración e implementación de políticas, procedimientos y/o lineamientos que respalden el desarrollo o modificación de aplicaciones, tales como: procedimientos de requerimiento de aplicativos, control de cambios, modificación y/o inclusión de módulos a los aplicativos desarrollados internamente, según detalle:

En Producción	En Producción (Migrar a JAVA)	En Desarrollo
• Sistema de Información del RNPN • DocTo • Sistema de Control de Citas • Estadísticas • Inventario de Libros • Inventario de DUI • Sistema de Interconexión ALCALDÍAS-RNPN	• Administrativo • Control de Permisos • Procedimiento de Defunciones • Procesamiento de Partidas	• Sinfo • CSJ • Inventario de Libros • Correspondencia • Control de Permisos • Administración de Usuarios

- b) Establecer controles que le permitieran a la Unidad de Procesamiento de Partidas, mantener los registros de información que respalden el desarrollo de procesos y procedimientos, específicamente de lo que se detalla a continuación:
- 1) Falta de cronogramas de actividades asignados a las diferentes áreas de la Unidad de Procesamiento de Partidas.
 - 2) Falta de establecimiento de metas para cada área que integra la Unidad de Procesamiento de Partidas.
 - 3) Falta de verificaciones al cumplimiento efectivo de las metas establecidas a la Unidad de Procesamiento de Partidas.
 - 4) Falta de informes para la verificación de los avances en el trabajo asignado, emitidos por los coordinadores de la Unidad de Procesamiento de Partidas, tales como:
 - Estadísticas de registro por cada empleado de la Unidad de Registro.
 - Estadísticas de la recolección y recepción de partidas de nacimiento y de defunción.
 - Estadísticas de control de calidad.
- c) Solicitar oportunamente la asignación 9 técnicos informáticos (2 para base de datos, 3 para Unidad de desarrollo de aplicaciones y 4 técnicos de Soporte), a pesar de estar contemplada la necesidad.

Solicitud de 5 técnicos para el año 2013, cantidad que difiere a la solicitada en el año 2012 y no presenta seguimiento en el período de enero a agosto 2014, ya que la Dirección de Informática no requirió recursos de talento humano para el año 2014, que servirían para el funcionamiento eficiente de las áreas: Bases de Datos y Desarrollo de Aplicaciones, recurso de hardware y software y los requerimientos siguientes:

- d) Falta de actualización de normativa vigente desde noviembre de 2006, relativa a documentación técnica de los sistemas de información, según detalle:

No.	Descripción	Aprobación por Junta Directiva	Estado Actual
1	Manual de Instalación de Aplicativos RPNP	Acta: 386 Punto: 6.2 Fecha: 04/10/2006	En revisión
2	Manual de Instalación de Consulta de Partidas		No actualizado
3	Manual de Usuario Sistema Consulta de Partida		No actualizado
4	Manual de Usuario de Consulta de Trámites		No actualizado
5	Manual Técnico Sistema de Consulta de Trámite	Acta: 455 Punto: 5.5 Fecha: 15/02/2008	No actualizado
6	Manual de Uso de Correo Electrónico de Lotus Notes		No actualizado
7	Normas y Políticas Dirección de Informática		No actualizado
8	Instructivo de Sistemas de Información y Comunicación	Acta: 444, Punto: 5.1, Fecha: 27/11/2007	En revisión
9	Instructivo de Control de Cambio a los Aplicativos		En revisión
10	Manual de Metodología Para el Diseño de Sistemas		En revisión

- e) Falta de divulgación del Manual de Organización, Descripción y Especificación de Puestos de la Dirección de Informática, vigente a partir del 24 de marzo de 2010.

El Reglamento de la Ley Orgánica del Registro Nacional de Personas Naturales, Decreto Ejecutivo No. 34, D.O. 107 tomo 347 de fecha 9 de junio de 2000, establece: "Art. 42. El

Director Ejecutivo tendrá las siguientes atribuciones: a) Coordinar en forma integrada las labores institucionales tendientes a la ejecución de los planes de trabajo del RNPN y velar porque éstos se cumplan en los plazos establecidos. b) Formular los lineamientos de carácter administrativo para las operaciones del RNPN. c) Evaluar necesidades e identificar requerimientos prioritarios para el mejoramiento del funcionamiento administrativo del RNPN...”

Las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del RNPN, publicadas en Diario Oficial No. 95, Tomo No. 391 del 24 de mayo de 2011, establecen:

“Art. 7. La estructura formal de funcionamiento estará determinada según lo establecido en la Ley Orgánica del RNPN y su Reglamento, y en el Manual de Organización de Descripción y Especificación de Puestos, aprobado por la Junta Directiva del RNPN, quien será la responsable de evaluar los cambios sugeridos por cada una de las Direcciones y que fueren necesarios para el logro de los fines institucionales.”

“Art. 28. La Presidencia, Directores, Jefes de Unidades del RNPN, serán responsables de la actualización y divulgación de Normas y procedimientos a las unidades ejecutoras mediante recomendaciones escritas, Memorándum, vía Electrónica o cualquier otro medio de comunicación.”

“Art. 37.- La Presidencia, Directores y Jefes de Unidades del RNPN, crearán las políticas de elaboración documental y controles específicos, para las adecuadas transacciones y hechos significativos que se realicen en el RNPN, y serán conforme a políticas y procedimientos de diseño establecidos por las instancias de gobierno correspondiente o bien de la Presidencia del RNPN.”

“Art. 38. Todas las operaciones y transacciones del RNPN deberán estar debidamente registradas en documentos elaborados específicamente para cada actividad, los cuales deberán estar identificados por medio de nombre y firma del funcionario que participó en su elaboración, revisión y autorización.”

“Art. 46. La Presidencia dictará las políticas para la administración de todos los Recursos Tecnológicos, los cuales serán regulados por las disposiciones internas, contenida en el Manual de Uso de Equipos Informáticos y Recursos Tecnológicos, las directrices Operativas de Funcionamiento o Desarrollo de los Sistemas de Información Administrativa, regulará los controles sobre operaciones de datos, describiéndose las actividades del operador del sistema informático del registro respectivo.”

“Art. 47. La Presidencia, la Dirección de Informática y Jefes de Unidades del RNPN, establecerán por medio de políticas y procedimientos los controles de aplicación, el manejo de controles de aplicación que cubren el procesamiento de la información debiéndose considerar los planes de contingencias respectivos con el objeto de propiciar seguridad razonable, que las transacciones se procesen completas y exactas; la Dirección de Informática y Jefes de Unidades del RNPN, serán responsables de la formación, aprobación e implementación de los controles de aplicación desarrollados internamente como externamente, así como la elaboración, implementación y pruebas de los planes de contingencias de los sistemas informáticos. Los proyectos informáticos deberán contener las siguientes fases: Planteamiento del requerimiento, estudio de factibilidad técnica y/o económica del proyecto, análisis técnico del sistema, diseño del sistema y desarrollo del sistema, implementación del sistema, monitoreo y análisis de resultados, debiendo ajustarse a los objetivos Institucionales y a las características y necesidades propias del proyecto.

La normativa de regulación de los controles de aplicación estará incluida en el Manual de Metodología para el Desarrollo de Sistemas.”

“Art. 51. Será responsabilidad de cada dependencia del RNPN identificar y registrar en los instrumentos idóneos que se determinen en los procesos y procedimientos en su respectiva área de acción, para la consecución de objetivos y metas definidos en los planes anuales operativos.

La Dirección de Informática, es la responsable de la implementación de controles para la recuperación de información resguardada en los sistemas informáticos del RNPN.”

El Manual de Organización, Descripción y Especificación de Puestos de la Dirección de Informática, vigente a partir del 24 de marzo de 2010, regula:

“Nombre o Título del Puesto: DIRECTOR DE INFORMÁTICA. 3. UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA. 3.1 Dirigir, controlar y supervisar todos los procesos administrativos y técnicos de la administración de los sistemas institucionales.

- Establecer el desarrollo informático institucional
- Administrar con eficacia los sistemas informáticos institucionales.
- Elaborar los Planes de contingencia para poder brindar apoyo técnico en periodos de emergencia.
- Planificar las actividades técnicas de la Unidad a cargo.
- Dirigir, coordinar y supervisar el desarrollo de los procedimientos y aplicaciones relacionadas con el procesamiento de datos del sistema de Registro Nacional de las Personas Naturales y otros sistemas de información relacionados.
- Coordinar, dar seguimiento y ejecutar acciones que conlleven a la finalización de proyectos contratados por la institución a empresas externas.
- Realizar y enviar a la Unidad de Planificación el plan anual de trabajo e informes trimestrales.
- Velar porque las Unidades bajo su Dirección mantenga sus manuales e instructivos vigentes.
- Coordinar y supervisar la administración de servicios de verificación de identidad a instituciones gubernamentales y privadas, según convenios establecidos entre el RNPN y dichas instituciones.
- Velar por el fiel cumplimiento de las atribuciones de la Dirección.”

“3.2 Proponer y Supervisar los Proyectos Informáticos de la Institución

- Colaborar con la Unidad de Proyectos en todos aquellos que conlleven desarrollo informático.
- Supervisar el proceso de desarrollo de los proyectos desde su etapa inicial.
- Efectuar el procedimiento de datos administrativos y estadísticos para fines de información y control.”

“3.3 Ser Contraparte de tecnología con la empresa emisora del Documento Único de Identidad.

- Monitorear el funcionamiento y desempeño de la plataforma tecnológica de Sistema DUI.
- Coordinar con la Unidad de Supervisión y Control de ejecución de contratos en velar por el cumplimiento de los componentes del contrato relacionados a los sistemas informáticos por parte de la empresa emisora del DUI.”

El Manual de Organización, Descripción y Especificación de Puestos de la Dirección Ejecutiva del RNPN establece: “...3. UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA. 3.1

Coordinar en forma integrada las labores Institucionales tendiente a la ejecución de los Planes de trabajo del RNPN y velar porque éstos se cumplan en los plazos establecidos. Coordinar y dar seguimiento a las actividades desarrolladas o en ejecución a cargo de las unidades organizativas del RNPN.

3.2 Formular los lineamientos de carácter administrativo para las operaciones del RNPN... Definir los lineamientos técnicos y administrativos que sirvan de base para las operaciones del RNPN. Participar activamente en la definición de políticas, normas y objetivos de la institución."

3.3 Evaluar necesidades e identificar requerimientos prioritarios para mejorar el funcionamiento administrativo del RNPN. Coordinar el análisis de las más importantes y urgentes necesidades de la institución en materia de mejoramiento técnico y administrativo."

La deficiencia se debe a que el Director de Informática no cumplió con las funciones del cargo relativas a la administración, coordinación, dirección y supervisión de las actividades administrativas de las áreas de Administración de Bases de Datos, Desarrollo de Aplicaciones y Soporte Técnico del Registro Nacional de las Personas Naturales. Y el Director Ejecutivo no cumplió con las funciones de: a) Coordinar en forma integrada las labores de la Dirección de Informática relacionadas con la Unidad de Procesamiento de Partidas, b) No formuló los lineamientos de carácter administrativo para la actualización de normativa que está vigente desde noviembre de 2006, documentación técnica de los sistemas de información que sustentan las operaciones del RNPN y c) No evaluó las necesidades y los requerimientos prioritarios de hardware y software para el funcionamiento eficiente de las áreas de Bases de Datos y Desarrollo de Aplicaciones de la Dirección de Informática del RNPN..."

La deficiencia en la gestión de la Dirección de Informática ocasiona que:

- a) No se cuenta con estándares, metodologías o mejores prácticas de TIC y no se han definido indicadores de medición de eficiencia, tomando en cuenta que el Director de Informática no evidencia por escrito las instrucciones emanadas al Jefe del Área de Desarrollo.
- b) No se posea controles sobre operaciones de datos, donde se describan las actividades del operador del Sistema de información automatizado.
- c) No se cuenta con la definición de las fases de los proyectos informáticos tales como: Planteamiento del requerimiento, estudio de factibilidad técnica y/o económica del proyecto, análisis técnico del sistema, diseño del sistema y desarrollo del sistema, implementación del sistema, monitoreo y análisis de resultados, debiendo ajustarse a los objetivos Institucionales y a las características y necesidades propias del proyecto.
- d) El personal que conforma la Dirección de Informática desconozca cuáles son sus funciones según el cargo asignado.

Comentarios de la Administración

En nota sin referencia recibida el 21 de enero de 2015, suscrita por el Director de Informática, manifiesta: "a) Elaboración e implementación de políticas, procedimientos y/o lineamientos que respalden el desarrollo o modificación de aplicaciones tales como: procedimientos de requerimientos de aplicativos, control de cambios, modificaciones y/o inclusión de módulos de aplicativos desarrollados internamente. Reitero lo expresado en la nota de referencia REF-DI-RNPN-DA7-2014, en donde textualmente aclaro sobre la condición 2: Que el Ing. ... que asumió el puesto de Director Ejecutivo del RNPN en diciembre de 2011, invadió y asumió funciones de esta Dirección, relegando al Director de Informática a aspectos meramente de formalismo, como firmar permisos del personal de

esta Dirección y documentos que requieren la firma del Director de informática no fui tomado en cuenta en proyectos de desarrollo de sistemas y de infraestructura, así como se limitó mi relación en los proyectos de Documento Único de Identidad (DUI) en El Salvador y en el extranjero con la empresa Mühlbauer Id Service GmbH. Anexo copia de memorando UDS-03-2015 del Jefe de la Unidad de Desarrollo de Aplicaciones dirigido a la Lic. ... Velado, relacionado a esta observación en donde informa que la mayoría de aplicativos desarrollados fueron producto de instrucciones verbales de parte de las autoridades del RNPN.

b) Se ha elaborado una propuesta basada en la revisión del flujo de los procesos de la Unidad de Procesamiento de partidas y se plantea una reestructuración el cual ha sido remitido a la presidencia del RNPN para su aprobación.

c) Se anexa copia de memorando 21DI/2011

d) Se anexa acuerdo de aprobación de Junta Directiva a normativa de uso y seguridad de equipo informático en el RNPN.

e) Se anexa hoja de instrucción con instrucciones de divulgar los manuales señalados en esta observación."

Comentarios del Auditor

Se revisó la evidencia proporcionada y se analizó los comentarios emitidos por el Director de Informática; (y es importante mencionar que durante el desarrollo de la auditoría al RNPN se obtuvo evidencia sobre la elaboración de los planes operativos de las áreas que conforman la Dirección de Informática y así como de su seguimiento por el Director de Informática y su falta de gestión en lo relacionado a la planificación presupuestaria y de adquisiciones), concluyéndose que la documentación presentada por el Director de Informática, no constituye evidencia de las gestiones para normar los sistemas de información automatizados del RNPN, que subsanen las situaciones planteadas, por lo que la condición se mantiene para cada literal de la condición del hallazgo.

El Director Ejecutivo no presentó comentarios y evidencia a la condición del hallazgo, comunicado mediante nota con referencia REF-DA7-085-2015 de fecha 28 de enero de 2015.

Hallazgo No. 2

Inconsistencias en el sistema de procesamiento de partidas de nacimiento.

Comprobamos que la tabla temporal del Sistema de Información del Procesamiento de Partidas de Nacimiento, no cuenta con validaciones o controles que detecten el ingreso de datos con inconsistencias tales como los identificados en la Unidad de Procesamiento de Partidas (UPP), durante el período del 10 de enero de 2012 al 26 de noviembre de 2013; que se detallan a continuación:

a) Errores por tipo:

No.	Tipo de Error	Cantidad
1	NOMBREMA con espacios en blanco o distinto	522
2	NOMBREPA con espacios en blanco o distinto	474
3	APELLIMA con espacios en blanco o distinto	426
4	APELLIPA con espacios en blanco o distinto	408

5	Año Libro distinto	107
6	MUNICNAC distinto	81
7	DEPTONAC distinto	77
8	PARTIDA distinta	47
9	Libro distinto	38
10	APELLIDOS distintos	37
11	FOLIO distinto	29
12	NOMBRES distintos	26
13	FECHANAC distinto	8
14	SEXO distinto	6
15	Depnacli distinto	2
16	Munnacli distinto	2
17	MARGINAC. Distinta	1
	Total Errores de Digitación	2,291
	Total Registros con Error	1,402

b) Otras inconsistencias:

No.	Otras Inconsistencias	Cantidad
1	Libro distinto por espacios o minúsculas	441
2	Campo Correlativo de partida con caracteres raros	14
3	Verificación de índices duplicados	318
4	Falta de Imagen y eliminados	3
5	Duplicados y eliminados	1,916
6	Existentes en tabla definitiva y eliminados	1,220
	Total Registros	3,912

Además, verificamos que la Encargada de la Administración de la Base de Datos, tiene acceso a modificar la data al realizar funciones que no le competen, tales como:

- Copiar imágenes de partidas de nacimiento.
- Completar o asignar valores a campos conforme lo requerido en los contenedores de la base de datos (constraint) o estructura de la tabla definitiva.
- Eliminar campos no requeridos en la tabla definitiva.
- Agregar campos no existentes y requeridos en la tabla definitiva, asignando sus valores respectivos.
- Verificar la existencia de las imágenes de partidas de nacimiento.

Las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del RNPN, publicadas en el Diario Oficial No. 95, Tomo No. 391 del 24 de mayo de 2011, establece:

“Art. 7. La estructura formal de funcionamiento estará determinada según lo establecido en la Ley Orgánica del RNPN y su Reglamento, y en el Manual de Organización de Descripción y Especificación de Puestos, aprobado por la Junta Directiva del RNPN, quien será la responsable de evaluar los cambios sugeridos por cada una de las Direcciones y que fueren necesarios para el logro de los fines institucionales.”

“Art. 50. La Presidencia, Directores, Jefes de Unidades del RNPN, mantendrán sistemas de información que proporcione insumos que servirán para fundamentar tomas de decisiones, evaluar desempeño del RNPN y rendir cuenta de la gestión, debiendo ser acordes con los planes estratégicos y los objetivos institucionales. Los sistemas de información y

comunicación estarán desarrollados en el Instructivo de Sistemas de Información y Comunicación.”

“Art. 52. La información que generen las unidades organizativas del RNPN, deberá ser confiable, oportuna, suficiente y pertinente; y será clasificada conforme lo establece el Instructivo de Sistemas de Información y Comunicación.”

El Manual de Organización, Descripción y Especificación de Puestos de la Dirección de Informática, vigente a partir del 24 de marzo de 2010, establece:

“Nombre o Título del Puesto: DIRECTOR DE INFORMÁTICA. 3. UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA. 3.1 Dirigir, controlar y supervisar todos los procesos administrativos y técnicos de la administración de los sistemas institucionales.

- ✓ Establecer el desarrollo informático institucional
- ✓ Administrar con eficacia los sistemas informáticos institucionales.
- ✓ Dirigir, coordinar y supervisar el desarrollo de los procedimientos y aplicaciones relacionadas con el procesamiento de datos del sistema de Registro Nacional de las Personas Naturales y otros sistemas de información relacionados.
- ✓ Generar, verificar y firmar informes técnicos con recomendaciones, relacionados con los sistemas de información y bases de datos, tanto institucionales como de la empresa concesionaria
- ✓ Supervisar el envío de datos al Tribunal Supremo Electoral para la actualización del Padrón Electoral.

3.2 Proponer y Supervisar los Proyectos Informáticos de la Institución

- ✓ Efectuar el procedimiento de datos administrativos y estadísticos para fines de información y control.”

“Nombre o Título del Puesto: JEFE DE LA UNIDAD DE PROCESAMIENTO DE PARTIDAS. 3.1 Coordinar y supervisar el cumplimiento eficiente y oportuno del trabajo asignado al personal de la Unidad.

- ✓ Verificar el cumplimiento correcto y efectivo de las metas establecidas a la Unidad.
- ✓ Proponer proyectos encaminados a lograr una efectiva y confiable Actualización de la Base de Datos del RNPN.”

La deficiencia se debe a que el Director de Informática:

- a) No realizó supervisión en relación al control de calidad de los registros de Partidas de Nacimiento y de Defunción realizados por la Unidad de Procesamiento de Partidas; y
- b) No estableció procedimientos de control para que se informe de los errores a los digitadores responsables del ingreso de datos al Sistema de Partidas de Nacimiento para su corrección; asimismo, no se registra el tiempo de actualización de datos de la tabla temporal a la tabla definitiva del Sistema en mención.

La deficiencia, conlleva a lo siguiente:

- a) La data de la tabla temporal del Sistema de Partidas de Nacimiento, que es manipulada por la Encargada de la Administración de Base de Datos del Sistema, no asegura la integridad de la data y que esta corresponda a la digitada con la información de partidas de nacimiento proporcionadas por las Alcaldías a nivel nacional; y
- b) No se puede evaluar el desempeño de cada digitador, por no comunicarle los errores de datos ingresados en el Sistema de Partidas de Nacimiento.

Comentarios de la Administración

Mediante memorándum de referencia REF DI-RNPN-DA7-07-2014 remitido en fecha 25 de septiembre de 2014, suscrito por el Director de Informática del Registro Nacional de las Personas Naturales, expresa: "Me refiero a la correspondencia REF-DA7-RNPN-090-2014 sobre observación de presunta deficiencia por la Auditoría de Gestión a las Tecnología de Información y Comunicaciones del Registro Nacional de las Personas Naturales en anexo envío mis repuestas. Respuesta: La base a la cual se refieren las presuntas deficiencias es una base con tablas temporales, la cual sirve para depurar los datos que se registran previo a la actualización de las tablas definitivas, por lo que estos errores no se observan en las consultas a la base de partidas pues han sido corregidos, cabe mencionar también que estos errores ya han sido corregidos en su totalidad."

No.	Tipo de Error	Cantidad	Comentario u Observación
1	NOMBREMA con espacios en blanco o distinto	522	Los espacios en blanco aunque no podrían considerarse como un error de digitación, es una práctica que dificulta la localización de partidas de nacimiento cuando se busca por Nombres y apellidos de madre y/o padre, por tal razón en la depuración previa a la carga en la tabla definitiva de partidas de nacimiento se verifican y eliminan dichos espacios. Es importante señalar que las búsquedas, que se efectúan en la tabla definitiva, se realizan principalmente por el nombre del inscrito en la partida de nacimiento y no por nombre de los padres. El trabajo de depuración puede minimizarse agregando rutinas de verificación y eliminación de espacios en el respectivo aplicativo o para alertar al operador la supuesta inconsistencia.
2	NOMBREPA con espacios en blanco o distinto	474	
3	APELLIMA con espacios en blanco o distinto	426	
4	APELLIPA con espacios en blanco o distinto	408	
5	Año Libro distinto	107	Estas inconsistencias se refieren a que el dato registrado es distinto al dato que se presenta en la imagen de partida de nacimiento. Los aplicativos tienen las respectivas validaciones para los campos por lo que los valores ingresados son válidos pero no concuerdan con los datos de la imagen de la partida. La mayoría de estos casos constituyen un error de digitación que para evitarlos se requiere verificar cuidadosamente en la respectiva imagen de partida de nacimiento tanto durante la digitación como en la verificación de control de calidad. Otra causa puede ser el cansancio de la vista del operador al permanecer en el proceso por un lapso prolongado de tiempo.
6	MUNICNAC distinto	81	
7	DEPTONAC distinto	77	
8	PARTIDA distinta	47	
9	Libro distinto	38	
10	APELLIDOS distintos	37	
11	FOLIO distinto	29	
12	NOMBRES distintos	26	
13	FECHANAC distinto	8	
14	SEXO distinto	6	
15	Depnacli distinto	2	
16	Munnacli distinto	2	
17	MARGINAC. Distinta	1	
	Total Errores de Digitación	2,291	
	Total Registros con Error	1,402	
	Porcentaje de Registros con errores	2.39%	

Corte de Cuentas de la República
El Salvador, C.A.

No.	Otras Inconsistencias	Cantidad	Comentario u Observación
1	Libro distinto por espacios o minúsculas	441	Mediante rutinas se puede verificar y evitar espacios en blanco y además se puede obligar a ingresar sólo mayúsculas en caso de contener letras.
2	Campo Correlativo de partida con caracteres raros	14	Se puede verificar y validar en el aplicativo que se ingrese sólo letras o guiones ("-")
3	Verificación de índices duplicados	318	El aplicativo tiene rutinas para verificar los valores de índices duplicados; pero si alguno de sus valores no se digitan correctamente el aplicativo presume que se trata de una partida distinta. En algunos casos los datos de dos partidas diferentes son iguales, en ese caso se utiliza el campo corrrpat al cual se le asigna un valor para distinguirlo. Se puede indicar al operador que en estos casos debe ingresar una letra en dicho campo. Comenzando por la "A".
4	Falta de Imagen y eliminados	3	Se podría agregar una rutina en el aplicativo de control de calidad para marcar el registro con inconsistencia en caso de no encontrar la respectiva imagen de la partida.
5	Duplicados y eliminados	1,916	Esta inconsistencia se da cuando previamente existe el registro en la tabla definitiva. El error se puede dar si algún campo se digita con un valor distinto lo que hace que el aplicativo no lo detecte. Para evitar la inconsistencia se realizan verificaciones durante la depuración de registros previo a la carga en la tabla definitiva.
6	Existentes en tabla definitiva y eliminados	1,220	Esta problemática es generada por carga tardía de registros en los casos de inscripción previa para la obtención del DUI de jóvenes que aún no han cumplido los 18 años.
Total Registros		3,912	

Importante: Atendiendo a lo solicitado en la nota REF-DA7-RNPN-090-2014 relativo a las observaciones realizadas al Sistema de Información del procesamiento de Partidas de Nacimiento, se informa lo siguiente:

El informe tomado de base por los auditores de la CCR se refieren a inconsistencias detectadas por la Unidad de Administración de Base de Datos en los registros procesados en la tabla temporal o de trabajo los cuales son depurados previo a la carga en la tabla definitiva de nacimientos. Estos registros corresponden a personas nacidas en el año 1996 y que fueron depuradas en la primera carga de dicho año de nacimiento.

Considerandos: El 100% de las inconsistencias detectadas fueron corregidas y de esa manera fueron cargadas en la tabla definitiva.

La tabla definitiva es la utilizada para realizar consultas e informes estadísticos, no la tabla temporal cuyo fin es de trabajo previo.

Se considera que el porcentaje de inconsistencias detectadas es mínima (2.39%) tomando en cuenta el total de registros depurados (61,909).

En los aplicativos existen validaciones para los diferentes campos por lo que la mayoría de inconsistencias detectadas se deben a errores de digitación.

También es importante señalar que existen 105 casos de inconsistencias que fueron detectadas en los registros procesados en proyectos anteriores de procesamiento de partidas, es decir no fueron procesados por la Unidad de Procesamiento de Partidas.

En base a lo anterior, y para hacer más eficiente el trabajo de procesamiento de partidas previo a la carga a la tabla definitiva, y considerando las observaciones realizadas por los auditores de la Corte de Cuentas de la República, se agregarán algunas validaciones en los respectivos aplicativos. En el cuadro adjunto se detallan las validaciones a realizar y los comentarios u observaciones que aplican a cada campo observado.

Como evidencia documental se anexa informe de inconsistencias detectadas en el trabajo de depuración de la primera carga de registros de partidas de nacimiento de personas nacidas en el año 1996.”

En nota sin referencia recibida el 21 de enero de 2015, suscrita por el Director de Informática, manifiesta: “Reiteramos que la Unidad de Administración de Bases de Datos como parte del control de calidad tiene por rutina verificar por lotes en la tabla temporal, que es la tabla utilizada para depuración de los registros que contengan inconsistencias en la captura de los datos, por lo que los 61,909 registros señalados por los auditores no es una muestra si no un lote trabajado, aclarando que todos los errores e inconsistencias encontrados han sido corregidos, siendo esto una rutina permanente.”

Comentarios del Auditor

Se revisó la información proporcionada por el Director de informática y no presentó evidencia de la corrección de los errores de la tabla temporal, la fecha del ingreso del error y de la actualización de datos en la tabla definitiva, el cuadro que menciona el Director de Informática, hace referencia a las respuestas por cada error reportado y las respectivas explicaciones, por lo que los datos deben ser revisados desde el origen y entrada de datos al sistema de información de Procesamiento de Partidas de Nacimiento.

Se analizaron los comentarios del Director de Informática relacionados con “porcentaje de inconsistencias detectadas es mínima (2.39%) tomando en cuenta el total de registros depurados (61,909)”; sin embargo, los errores reportados corresponden a una muestra del control de calidad que realizó la Encargada de administrar la Base de Datos (DBA) de Partidas de Nacimiento a los datos subidos a la tabla temporal correspondiente a las partidas de nacimiento del año 1996, que fueron digitados entre el 01 de junio del 2006 al 21 de octubre de 2013, se les efectuó el último control de calidad en la Unidad de Procesamiento de Partidas (UPP) entre el 22 de octubre y el 01 de noviembre del 2013 y se realizó la primera carga a la tabla definitiva entre el 16 de diciembre de 2013 y el 24 de enero de 2014.

Lo expresado en el párrafo anterior denota demora en la digitación de la información de las imágenes, el control de calidad en la Unidad de Procesamiento de Partidas y depuración por la Encargada de la Administración de la Base de Datos, así:

- Para la digitación (ingreso de la información a la tabla temporal) tardaron 7 años, considerando que se inició en el 2006 y se finalizó el en 2013.
- El control de calidad en la Unidad de Procesamiento de Partidas (UPP), se realizó en un tiempo de 9 días hábiles entre el 22 de octubre y el 01 de noviembre del 2013, siendo tardío debido a que el ingreso de la información inició desde el 2006; y
- La carga a la base de datos definitiva se realizó en un período de 30 días hábiles, se realizó la primera carga a la tabla definitiva entre el 16 de diciembre de 2013 y el 24 de enero de 2014.

Por lo que además de contener errores, la data no es confiable para la toma de decisiones, razón por la que el hallazgo se mantiene.

Asimismo, se analizaron los comentarios emitidos por el Director de Informática posteriores a la lectura del borrador de informe; los auditores consideramos importante aclarar que las revisiones a la información financiera, planes estratégicos y/u operativos, aplicativos, tablas, datos, entre otros, se realizaron a través de muestras o selección de partes de un todo, por lo que el lote de 61,909 registros observados, formó parte de la selección de una muestra.

En cuanto al párrafo que menciona: "aclarando que todos los errores e inconsistencias encontrados han sido corregidos, siendo esto una rutina permanente.", en éste confirma que las tablas son manipuladas por la Encargada de administrar la Base de Datos (DBA) de Partidas de Nacimiento, confirmando así que la información no es confiable.

Hallazgo No. 3

Sistemas de información no analizados ni implementados por la Unidad de Desarrollo de Aplicaciones.

Comprobamos que el Director de Informática no coordinó con la Unidad de Desarrollo de Aplicaciones, como responsable del control y desarrollo de las aplicaciones en el RNPN, para realizar el análisis, desarrollo e implementación de dos aplicaciones internas: Sistema de Control de Tickets y Sistema de Control de Servicios en Ciudad Mujer. Además, no se cuenta con las fechas de inicio y finalización del desarrollo de ambos sistemas de información.

El Reglamento de la Ley Orgánica del Registro Nacional de Personas Naturales, Decreto Ejecutivo No. 34, D.O. 107 tomo 347 de fecha 9 de junio de 2000, establece: "Art. 42. El Director Ejecutivo tendrá las siguientes atribuciones: a) Coordinar en forma integrada las labores institucionales tendientes a la ejecución de los planes de trabajo del RNPN y velar porque éstos se cumplan en los plazos establecidos. b) Formular los lineamientos de carácter administrativo para las operaciones del RNPN. c) Evaluar necesidades e identificar requerimientos prioritarios para el mejoramiento del funcionamiento administrativo del RNPN. ..."

Las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del RNPN, publicadas en Diario Oficial No. 95, Tomo No. 391 del 24 de mayo de 2011, establecen:

"Art. 7. La estructura formal de funcionamiento estará determinada según lo establecido en la Ley Orgánica del RNPN y su Reglamento, y en el Manual de Organización de Descripción y Especificación de Puestos, aprobado por la Junta Directiva del RNPN, quien será la responsable de evaluar los cambios sugeridos por cada una de las Direcciones y que fueren necesarios para el logro de los fines institucionales."

El Manual de Organización, Descripción y Especificación de Puestos de la Dirección de Informática, vigente a partir del 24 de marzo de 2010, menciona:

"Nombre o Título del Puesto: DIRECTOR DE INFORMÁTICA. 3. UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA. 3.1 Dirigir, controlar y supervisar todos los procesos administrativos y técnicos de la administración de los sistemas institucionales.

- ✓ Establecer el desarrollo informático institucional.

Nombre o Título del Puesto: JEFE DE LA UNIDAD DE DESARROLLO DE APLICACIONES. 3. UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA. 3.1 Coordinar, Planificar y dar seguimiento al desarrollo de los aplicativos Informáticos para la Institución.

- ✓ Coordinar con las Unidades solicitantes los detalles y requisitos de los aplicativos a desarrollar
- ✓ Recopilar información por medio de documentos de procesos y/o entrevistas de las personas involucradas en el área
- ✓ Análisis técnico de la información para el desarrollo del aplicativo y la estructura de la base de datos.
- ✓ Elaborar documentación técnica de los sistemas desarrollados."

La deficiencia se debe a que el Director de Informática no optimizó los recursos asignados a la Dirección, al no delegarle al Jefe de la Unidad de Desarrollo de Aplicaciones las funciones y responsabilidades de su competencia, para el desarrollo de los Sistemas de Control de Tickets y el de Control de Servicios en Ciudad Mujer. Y el Director Ejecutivo no cumplió con las funciones de: Coordinar en forma integrada las labores de la Dirección de Informática relacionadas a la Unidad de Desarrollo de Aplicaciones.

Como consecuencia de la deficiencia, el Jefe de la Unidad de Desarrollo de Aplicaciones desconoce las aplicaciones desarrolladas por el Director de Informática y no tiene controles registrados sobre las aplicaciones y las actividades consecuentes del desarrollo de los sistemas de Control de Tickets y de Control de Servicios en Ciudad Mujer, limitándole la atención de los requerimientos y/o controles de cambio para ambos sistemas, cuando los demandan los usuarios. Asimismo, el Director de Informática dedicó tiempo a realizar actividades que debió coordinar con el área respectiva, descuidando el desarrollo de sus funciones.

Comentarios de la Administración

En nota sin referencia recibida el 21 de enero de 2015, suscrita por el Director de Informática, manifiesta: "Los sistemas de control de Tickets y control de Servicios de Ciudad Mujer, es software libre ya desarrollado por el fabricante, por lo que no ha sido desarrollado por el RNPN sino simplemente implementado como una solución de mejores prácticas. Se optó por esta forma de solución debido a no contar con el recurso humano suficiente ya que otros proyectos como el sistema DUI en el exterior dedicó la mayoría de recursos existentes. Estos sistemas están debidamente documentados."

Comentarios del Auditor

Producto del análisis de los comentarios, expresamos que a pesar de utilizar software libre, el desarrollo de los sistemas de Control de Tickets y de Control de Servicios en Ciudad Mujer, debió ser controlado por la Unidad de Desarrollo de Aplicaciones como responsable del desarrollo e implementación de los sistemas de información en el RNPN y supervisados por la Dirección de Informática, por lo que concluimos que la administración no presentó evidencia que subsane la condición, por lo que se mantiene.

El Director Ejecutivo no presentó comentarios y evidencia a la condición del hallazgo, comunicado mediante nota con referencia REF-DA7-085-2015 de fecha 28 de enero de 2015.

Hallazgo No. 4

Falta de seguimiento al cumplimiento de las cláusulas del Contrato de Concesión de Servicios.

Determinamos que el Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN) no ha dado seguimiento al cumplimiento de las cláusulas del contrato de concesión de la Prestación de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad, en los aspectos siguientes:

Corte de Cuentas de la República
El Salvador, C.A.

- a) Establecimiento de controles que permitan medir el tiempo máximo de atención al público, desde el momento que inicia el proceso; es decir, desde que el ciudadano ingresa al Duicentro.
- b) No cuenta con la documentación técnica del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad, que incluyan: diagramas de entidad/relación, diccionario de datos, metodología de desarrollo, flujos de proceso e integridad referencial.
- c) No existe proceso de autorización y auditoría por parte del RNPN, en el esquema de revisión periódica de los planes de contingencia elaborados por la empresa concesionaria.
- d) No se realiza seguimiento para verificar el soporte técnico oportuno para el mantenimiento preventivo y correctivo del hardware, por la Empresa Concesionaria.
- e) En el Plan de Medios Anual, existen limitaciones en relación a los períodos de publicidad, asimismo no se ha considerado como mínimo la inversión del 5% de los ingresos promedio anuales de la empresa, si no que una comparación de inversión entre diferentes períodos.
- f) Control limitado del Delegado del RNPN, a través del uso de cámaras de circuito cerrado, ya que el control fue instalado únicamente para los encargados de la empresa concesionaria.
- g) El RNPN no realizó la evaluación integral sobre la obsolescencia tecnológica de los recursos informáticos a la Empresa Concesionaria, que presta el servicio de registro, emisión y entrega del Documento Único de Identidad, el cual correspondía hacerlo en el mes de noviembre de 2012, no habiendo evaluación a la fecha de la auditoría.

La Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales, vigente a partir del 31 de enero de 1996 y sus reformas de fecha 17 de mayo de 2010, artículo 7: "Son atribuciones de la Junta Directiva del Registro Nacional, las siguientes: a) Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos y demás disposiciones relacionadas con las actividades del Registro Nacional;... n) Hacer efectivas en las esferas de su competencia las sanciones establecidas en las leyes y Reglamentos;..."

El Contrato de "Concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad", de fecha 29 de abril de 2011, Cláusula Décima Novena: Derechos y Obligaciones del Concedente. (A1) Derechos del Concedente: literales "... d) El Concedente fiscalizará la ejecución del contrato de concesión, por medio de personas facultadas y capacitadas para la correcta ejecución del contrato de concesión, por lo que el Concesionario deberá facilitar acceso absoluto y en todo momento a aspectos tales como: i) Cualquier instalación del Concesionario relacionada con la prestación de los servicios públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad; ii) Insumos para la elaboración del Documento Único de Identidad; iii) Software; iv) Hardware; v) Equipo tecnológico; y vi) Cualquier otro, que a juicio del Concedente sirva para fiscalizar la ejecución del presente contrato. En virtud de este derecho de fiscalización inobjetable, el Concedente tiene potestad de aplicar los términos contractuales y el Concesionario está especialmente obligado a corregir cualquier desajuste respecto del cumplimiento exacto de las obligaciones pactadas; e) El Concedente tiene la autoridad y facultad para realizar en cualquier momento que considere conveniente auditorías que garanticen la correcta prestación de los servicios públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad que se concede y realizar el control de calidad, con el objeto de fiscalizar, corregir o subsanar cualquier inconsistencia en la prestación del servicio público. Las auditorías en mención podrán ser programadas o ejecutadas sin previo aviso. Las auditorías podrán ser de los siguientes tipos: i) Auditoría Integral: Comprende la revisión y verificación del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad

y sus procesos, insumos, Inventarios, instalaciones y cualquier otro componente para el exacto cumplimiento del contrato; ii) Auditoría específica o Parcial: Es aquella orientada a la fiscalización de uno o varios componentes del sistema. La negativa o la obstaculización del Concesionario a la realización de cualquiera de las auditorías, dará lugar a una multa de conformidad al Artículo ochenta y cinco de la LACAP y para efectos de prueba de dicha negativa bastará con el acta que levantará el auditor o auditoras nombrados por el Concedente para tal fin; i) A ser suministrado de todos los recursos e infraestructura necesarios para el desempeño de las labores de los Delegados del RNPN en cada uno de los Centros de Servicios; así como aquellos espacios físicos que solicite en el futuro el Concedente.

Cláusula Vigésima: OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO. El Concesionario está obligado a: literales: a) Cumplir total y plenamente las condiciones de las Bases de Licitación, así como lo ofrecido tanto en su oferta como en cualquier otra manifestación formal documentada que haya aportado adicionalmente durante el proceso de licitación o aceptado en la formalización o ejecución del contrato. Para los efectos se entenderá como manifestación formal documentada, aquellas como la oferta, adendas, enmiendas, consultas, notificaciones y cualquier otro tipo documento elaborado por el Concesionario sobre la concesión de los servicios públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad; j) Suministrar todos los recursos e Infraestructura necesarios para el desempeño de las labores del Delegado del Registro Nacional de las Personas Naturales en cada uno de los Centros de Servicios; así como, aquellos espacios físicos que solicite en el futuro el Concedente;...”

Las bases de Licitación Abierta Número DR-CAFTA-CERO DOS/DOS MIL DIEZ "CONCESIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL SISTEMA DE REGISTRO, EMISIÓN Y ENTREGA DEL DOCUMENTO ÚNICO DE IDENTIDAD"; SECCION II. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, numerales y literales siguientes:

“4. ALCANCE DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS. A. Establecimiento y mantenimiento de una base de información centralizada y en línea, en la cual coexistirán texto e imágenes, la cual deberá residir en el SITIO CENTRAL ubicado en las instalaciones del RNPN.

5. ROL DEL RNPN EN LOS SERVICIOS PUBLICOS DEL SISTEMA DE REGISTRO, EMISIÓN Y ENTREGA DEL DUI. El RNPN será un ente autorizador, regulador, controlador, auditor y propietario del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad, cuyo servicio será proporcionado por el ofertante que resulte ganador de la presente licitación.

6. COMPONENTES TECNOLÓGICOS MINIMOS DE LA SOLUCION. A. CONDICIONES GENERALES. b)... Se requiere un tiempo máximo de atención al público de sesenta (60) minutos contados a partir del ingreso del ciudadano al Centro de Servicios (DUICENTRO). C. SOFTWARE. d) Software aplicativo, iii. Condiciones mínimas de desarrollo del sistema de información: (d) El sistema deberá contar con toda la documentación necesaria: a) Documentación Técnica, flujos de proceso, diagramas entidad-relación, integridad referencial, diccionario de datos y b) Manuales de operación de usuario y técnico. (e) Cada ofertante deberá proponer su propia metodología para el desarrollo del sistema de información, sin embargo se sugiere el siguiente modelo de ciclo de desarrollo, el cual obedece a estándares internacionales:... I. CONDICIONES MINIMAS DE OPERACION DEL SISTEMA b) Los cambios en el sistema, en cualquiera de sus partes, sugeridas por el concesionario, estarán sometidas a la aprobación por parte del RNPN, para lo cual el concesionario deberá justificar la modificación que solicita, presentar la documentación técnica que refleje la modificación y realizar, a requerimiento del RNPN, una demostración de la operación de la modificación solicitada. c) Los cambios en los procesos, en cualquiera de sus partes, a requerimiento del RNPN, obligan al concesionario a actualizar la

documentación técnica en que conste la modificación a realizar. Queda a juicio del RNPN solicitar una demostración de la operación de la modificación efectuada. ... f) El concesionario deberá contar con un plan de contingencia y seguridad concerniente a la conservación de los datos y sistemas, que deberá ser aprobado por el RNPN previo a la entrada en operaciones del sistema. g) El plan de contingencia deberá contener un esquema de revisión periódica del mismo. Cuando se determine en esta revisión la necesidad de actualizar el plan, éste deberá ser autorizado y auditado por el RNPN, previo a su implantación. K. PLAN DE CONTINGENCIA. Párrafo tercero. Se realizarán ejercicios periódicos (Simulacros) para los posibles escenarios de falla que pudieran presentarse, con la participación del personal del concesionario y del RNPN, de tal forma que, en una eventualidad, se tomen las acciones del caso en forma apropiada e inmediata.

9. CONDICIONES GENERALES DEL PROCESO DE REGISTRO. d) Las actividades comprendidas desde la solicitud hasta la entrega del Documento Único de Identidad, deben realizarse en un solo trámite, en un proceso continuo, ininterrumpido y expedito, de manera que el ciudadano obtenga su documento siempre que cumpla con todos los requisitos, en un período no superior a sesenta (60) minutos desde el momento en que ingrese al DUICENTRO. e) El concesionario deberá elaborar toda la documentación relacionada con los procesos del sistema, tales como manuales de organización y manuales de descripción de puestos y deberá definir una estrategia para su revisión periódica. El RNPN aprobará toda la documentación y sus modificaciones, previo a su implementación. f) Los cambios en los procesos, en cualquiera de sus partes, sugeridas por el concesionario, estarán sometidas a la aprobación por parte del RNPN, para lo cual éste deberá justificar la modificación que solicita, presentar la documentación técnica que refleje la modificación y realizar, a requerimiento del RNPN, una demostración de la operación de la modificación solicitada. g) Los cambios en los procesos, requisitos y trámites para la emisión del DUI en cualquiera de sus partes, a requerimiento del RNPN, obligan al concesionario a actualizar la documentación técnica en que conste la modificación y a realizar una demostración de la operación de la modificación efectuada. ...

12. OTROS REQUISITOS. E. SOPORTE TÉCNICO. El ofertante deberá garantizar y garantizarse, que contará con el personal técnico necesario para respaldar y validar los diferentes componentes que forman parte de la solución a implementar. El ofertante deberá incluir en su oferta las estrategias a implantar para brindar soporte técnico oportuno, la cantidad de personal por especialidad y los medios que utilizará,.... F. MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE. El concesionario deberá realizar el mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, para la totalidad de los elementos de la solución, de tal forma que se garantice la marcha ininterrumpida de las operaciones. El concesionario deberá realizar las labores de mantenimiento preventivo, fuera de los horarios de trabajo que haya establecido para la operación,.... H. PUBLICIDAD DE LOS SERVICIOS Y ORIENTACION A LOS USUARIOS. El RNPN tomará las medidas legales que sean necesarias para que la ciudadanía cumpla con la obligación de obtener el Documento Único de Identidad y que permita fluidez de atención, de tal forma que el concesionario pueda cumplir con las metas, eficiencia y volúmenes de prestación de servicios requeridos. Será obligación del concesionario mantener publicidad constante en relación al Sistema de Registro del Documento Único de Identidad, sobre los servicios que brinda, de motivación ciudadana, requisitos para la emisión del DUI, de los procesos relacionados con el Documento Único de Identidad, de los Centros de Servicio, de horarios de atención, de cobertura ciudadana en los plazos estipulados, y cualquier otro aspecto que el concesionario o el RNPN consideren relevante. Los medios de información a emplear como mínimo deberán ser prensa, radio, página Web y televisión para cobertura nacional, y otros medios que el concesionario considere pertinentes para publicación puntual en los lugares en los que se tenga previsto o se esté brindando el servicio. El concesionario deberá invertir en publicidad y orientación a

los usuarios, como mínimo el 5% de sus ingresos promedio anuales. Toda campaña publicitaria, presupuesto y calendarización de las pautas, deberá ser presentada al RNPN para su aprobación, autorización y seguimiento de las mismas. Dicha campaña no podrá iniciarse antes del inicio del presente contrato;... K. DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD Y OTROS ELEMENTOS. El ofertante deberá de considerar en su oferta los dispositivos de seguridad que implementara en los Centros de Servicio, debiendo considerar como mínimo, los aspectos siguientes: a) Uso de cámaras de circuito cerrado para control del Delegado del RNPN y encargado de la empresa concesionaria en el DUICENTRO.”

El Reglamento de la Ley Orgánica del Registro Nacional de Personas Naturales, Decreto Ejecutivo No. 34, D.O. 107 tomo 347 de fecha 9 de junio de 2000, establece: “Art. 42. El Director Ejecutivo tendrá las siguientes atribuciones: a) Coordinar en forma integrada las labores institucionales tendientes a la ejecución de los planes de trabajo del RNPN y velar porque éstos se cumplan en los plazos establecidos. b) Formular los lineamientos de carácter administrativo para las operaciones del RNPN. c) Evaluar necesidades e identificar requerimientos prioritarios para el mejoramiento del funcionamiento administrativo del RNPN. ...”

Las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del RNPN, publicadas en Diario Oficial No. 95, Tomo No. 391 del 24 de mayo de 2011, establecen:

“Art. 7. La estructura formal de funcionamiento estará determinada según lo establecido en la Ley Orgánica del RNPN y su Reglamento, y en el Manual de Organización de Descripción y Especificación de Puestos, aprobado por la Junta Directiva del RNPN, quien será la responsable de evaluar los cambios sugeridos por cada una de las Direcciones y que fueren necesarios para el logro de los fines institucionales.”

El Manual de Organización, Descripción y Especificación de Puestos de la Dirección de Informática, vigente a partir del 24 de marzo de 2010, establece:

“Nombre o Título del Puesto: ENCARGADO DE UNIDAD DE SUPERVISION Y CONTROL DE CONTRATOS. 3.2 Supervisión y control de los contratos suscritos entre el RNPN y particulares:

- ✓ Supervisar Contratos que se suscriban conforme a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y su Reglamento.
- ✓ Dar seguimiento al cumplimiento de las cláusulas de los Contratos.
- ✓ Elaborar y presentar al Registrador Nacional y al Director Ejecutivo análisis y propuestas que coadyuven al cumplimiento de los contratos.
- ✓ Solicitar a las diferentes direcciones del RNPN asistencia y soporte especializados sobre el cumplimiento de las cláusulas en los mismos.
- ✓ Mantener reuniones periódicas con los contratistas.
- ✓ Fiscalizar las actividades realizadas por los contratistas, a fin de que se cumpla con los procedimientos y cláusulas establecidas en los contratos.

▪ 3.3 Dar seguimiento a la ejecución de los contratos:

- ✓ Coordinar con las direcciones y demás Unidades del RNPN los procesos a realizar para las Auditorías de los contratistas.
- ✓ Fiscalizar en forma periódica las actividades de los contratistas.
- ✓ Mantener comunicación dinámica con los contratistas para el buen cumplimiento de las cláusulas de los contratos.”

El Manual de Organización, Descripción y Especificación de Puestos de la Dirección de Informática, vigente a partir del 24 de marzo de 2010, menciona:

"Nombre o Título del Puesto: DIRECTOR DE INFORMÁTICA. 3. UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA. 3.2 Proponer y Supervisar los Proyectos Informáticos de la Institución

- ✓ Colaborar con la Unidad de Proyectos en todos aquellos que conlleven desarrollo informático.
- ✓ Supervisar el proceso de desarrollo de los proyectos desde su etapa inicial.
- ✓ Efectuar el procedimiento de datos administrativos y estadísticos para fines de información y control.

3.3 Ser Contraparte de tecnología con la empresa emisora del Documento Único de Identidad.

- ✓ Monitorear el funcionamiento y desempeño de la plataforma tecnológica de Sistema DUI.
- ✓ Coordinar con la Unidad de Supervisión y Control de ejecución de contratos en velar por el cumplimiento de los componentes del contrato relacionados a los sistemas informáticos por parte de la empresa emisora del DUI."

El Acta No. 629 de fecha 27 de julio de 2011, establece: "La Junta Directiva Acuerda: Nombrar como miembros de la Comisión de Seguimiento en la relación contractual RNPN – MÜHLBAUER ID SERVIDES GMBH a ... Administrador de Contrato y Encargado de la Unidad de Supervisión y Control de Contratos, ... Asesor Jurídico de Presidencia, ... Dirección de Informática, ... Coordinador de la Unidad de Supervisión y Control de Delegados, Dirección de Identificación Ciudadana."

La deficiencia se debe a que:

- a) La Junta Directiva del período auditado, no verificó el cumplimiento de las funciones asignadas al Encargado de la Unidad de Supervisión y Control de Contratos y al Director de Informática, relacionadas con la administración del Contrato de "Concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad", de fecha 29 de abril de 2011.
- b) La Junta Directiva no estableció por escrito las funciones para el seguimiento del cumplimiento de la relación contractual entre el RNPN y el concesionario, a cargo de la Comisión de Seguimiento del Contrato de Concesión.
- c) El Encargado de la Unidad de Supervisión y Control de Contratos se limitó a recibir la comunicación de parte de la Empresa Concesionaria sin realizar las verificaciones (auditorías Integrales, específicas o parciales) de lo que la empresa responde, sin contar con ninguna evidencia de las diferentes inquietudes expresadas por los Delegados del RNPN en los DUICENTROS y reportadas a la Dirección de Identificación Ciudadana (DIC), por ejemplo:
 - Atrasos en la atención a los ciudadanos por problemas de la "Estación Machine" (impresora de documentos DUI), en los diferentes Centros de Servicio (DUICENTROS).
 - Requerimiento de la realización de una auditoría, por incumplimiento en los tiempos de entrega del DUI por parte de la Empresa Concesionaria.
 - Cambios en el proceso de registro, emisión y entrega del DUI sin comunicación previa al RNPN.
 - Suspensiones de los registros en el SDMS (Secure Document Management System), lo que impide al Delegado del RNPN ubicar datos de personas enroladas mayores de 18 años como menores de esa edad.

- d) El Director de Informática no brindó el apoyo tecnológico requerido para las verificaciones que respalden el cumplimiento de las diferentes inconsistencias reportadas por la Dirección de Identificación Ciudadana (DIC).
- e) En las reuniones sostenidas entre personal del RNPN y la Empresa Concesionaria, el Encargado de la Unidad de Supervisión y Control de Contratos no dio seguimiento a los acuerdos tomados y a las diferentes situaciones identificadas, por ejemplo los que se detallan a continuación:

"Acta 01/2013

- El concesionario entregará las primeras versiones de todos los manuales de procesos que se encuentran pendientes, estableciéndose como fecha límite el quince de junio del corriente año.
 - El concesionario retira la instrucción girada la última semana a sus operadores que expresaba que todas las inconsistencias o anomalías en todos los procesos de trámites de DUI se pasarán a verificación del Delegado de cada Duicentro, continuándose trabajando como se ha dado antes de dicha instrucción.
 - El concesionario y el Registro Nacional de las Personas Naturales verificarán conjuntamente todas las inconsistencias y anomalías, retomando la Comisión creada con el fin de analizar casuísticas, definiéndose qué casos pueden pasar a análisis de los Delegados durante los procesos de trámites de DUI.
 - El concesionario informará al Registro Nacional de Personas Naturales de las situaciones que ocurran en los diversos Duicentros que consideren que puedan ocasionar conflictos por los medios adecuados.
 - En relación al escaneo de recibos, dicho tema se discutirá a las nueve horas del próximo viernes veinticuatro de mayo del corriente año en este mismo lugar, comprometiéndose los presentes a asistir. No obstante, el Concesionario notificará al Registro Nacional de las Personas Naturales, a través del Administrador del Contrato, la factibilidad de revisar actualizaciones al sistema, previo a su autorización, siempre relacionado al escaneo de documentos. SIETE. Mühlbauer ID Services GMBH revisará el proceso de requerimiento de documentación a los ciudadanos y dará respuesta en la próxima semana, el día de la reunión antes mencionada..."
- f) El Director Ejecutivo no cumplió con las funciones de supervisión de la Unidad de Supervisión y Control de Contratos para el cumplimiento del contrato de concesión de la Prestación de los servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del DUI.

Como efecto de la deficiencia, el no dar seguimiento a la gestión de la empresa concesionaria no garantiza que el trámite de registro, emisión y entrega del Documento Único de Identidad (DUI) sea eficaz, eficiente y enfocado a la satisfacción del Registro Nacional de las Personas Naturales y del ciudadano que realiza distintos trámites para la obtención del mismo, considerando lo siguiente:

- 1) No se cuenta con la documentación que evidencie el cumplimiento del contrato, conforme los términos de referencia y las condiciones de la Licitación.
- 2) Cambios en el proceso de registro, emisión y entrega del DUI en los Centros de Servicio (DUICENTRO), sin notificar al RNPN.
- 3) Proceso con atraso de hasta tres horas debido a problemas técnicos de la máquina impresora del Documento Único de Identidad (machine).
- 4) Atraso de más de cuatro horas en la emisión del DUI, debido a daños causados a los servidores por falta de energía eléctrica, como por ejemplo en el Centro de Servicios ubicado en el Centro Comercial Galerías el día 30 de agosto de 2014.

- 5) El escaneo de los documentos en escalas diferentes a las ofertadas, ocasiona que los Delegados de RNPN en los DUICENTRO no puedan cotejar con las imágenes los datos que los encargados del DUICENTRO (empleados de la empresa Concesionaria) entregan para que estos emitan resoluciones para la entrega o denegación de un Documento Único de Identidad (DUI).

Comentarios de la Administración

En memorándum de referencia RNA-09/2014 remitido en fecha 26 de septiembre de 2014 suscrito por el Registrador Nacional Adjunto del Registro Nacional de las Personas Naturales, quien en nombre de la Junta Directiva comenta lo siguiente: "En atención a las observaciones remitidas mediante oficio ref. DA7-RNPN-082-2014, de fecha 19 de septiembre del corriente año, me permito hacer de su conocimiento las siguientes consideraciones:

- a) Cabe mencionar que el RNPN, controla mediante el SDMS Client, la duración de cada trámite, ya que este evidencia la hora de inicio y finalización de los mismos, aclarando que dicho sistema no toma en consideración el tiempo desde que el ciudadano ingresa al Centro de Servicio. La concesionaria mediante nota con ref. MB-20120157, enviada el 22 de mayo de 2012, informó de un plan piloto con la finalidad de realizar una medición de los tiempos de servicio prestado a los ciudadanos en los diferentes Duicentros a nivel nacional, obteniéndose según nota "resultados positivos respecto a los tiempos de atención". Es de mencionar que en todo momento en el que la Dirección de Identificación Ciudadana Informa al Administrador de Contrato sobre incidentes en los Duicentros que ocasionan retardación en el servicio de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad, es notificado a la concesionaria para que brinde informe técnico, verificando los tiempos en la prestación del Servicio. Como resultado de dichos informes y de las verificaciones realizadas mediante el SDMS Client, a través de memorando ESCEC 127/2014, de fecha 21 de febrero de 2014, se remitió a la Jefe de la UACI, por parte del Administrador de contrato, informe de identificación de incumplimiento en tiempos de atención correspondiente al mes de enero de 2014, conforme lo dispone el Art. 82 bis lit. c, y Art. 160 LACAP.
- b) Mediante nota C5-413/2013 ESA, de fecha 29 de noviembre de 2013, fue solicitada esta información, dando como respuesta la nota MB-20130475-2, por la que la concesionaria remitió CD conteniendo Manuales de Operación de Usuario, actualizados a la fecha de entrega (09 de Diciembre de 2013), haciendo la aclaración que los Flujos de Proceso, Diagramas de entidad/relación, diccionario de datos, metodología de desarrollo, flujos de proceso, integridad referencial, y Planes de Contingencia, a esa fecha se encontraban en elaboración por lo que se enviarían a futuro. La información entregada por la concesionaria fue remitida mediante memorando ESCEC 525/2013 a las Direcciones y Unidades correspondientes, para su conocimiento, observaciones y comentarios.
- c) El Administrador de Contrato, mediante nota C5-413/2013 ESA, solicitó a la concesionaria los planes de contingencia elaborados por la empresa; la concesionaria remitió recientemente mediante nota MB20140464-2, de fecha 25 de agosto de 2014, los Planes de Contingencia, conforme a lo establecido en la oferta Técnica presentada por Mühlbauer Id Services GmbH en el proceso de Licitación Abierta N° DR-CAFTA-02-2010, ampliando los mismos a través de notas MB20140469-2, MB-20140497-2, de fecha 28 de agosto y 09 de Septiembre de 2014, respectivamente. No omito manifestar que todos los documentos fueron remitidos a las Direcciones y Unidades correspondientes mediante memorandos ESCEC 452/2014, ESCEC 455/2014 y ESCEC

484/2014, por lo que se está a la espera de las opiniones de las Direcciones y Unidades para que una vez verificados, se remitan las observaciones a los mismos a la concesionaria.

- d) Mediante nota AC-242/2013 ESA, el Administrador de Contrato solicitó reporte y detalle de procesos realizados en virtud de lentitud en sistema, dando respuesta a través de nota MB20130264-3, de fecha 11 de septiembre de 2013, brindando la información correspondiente a que Oracle proporciona todas las herramientas de auditoría necesarias, estando dentro de ellas Oracle Enterprise Manager. Con esta herramienta se puede hacer administración de la base de datos, monitoreo y auditoría de la misma. Por lo que el RNPN, como administrador de la base de datos, cuenta con dicha herramienta para monitorear el sistema ingresando mediante el link <https://172.20.28.11:11S8/em/console/logon/logon>. Así mismo y como se citó en el literal a), el SDMS Client es otra herramienta con la que cuenta el RNPN para monitoreo en el sistema. En este se puede monitorear la emisión de los DULs, tiempos, decisiones y observaciones de Delegados, cumplimientos de criterios, etc., así como los diferentes trámites que se realizan y los expedientes digitales de los mismos. De igual forma se requirió al Director de Informática, aportar sobre este tema, dando respuesta mediante Correo Electrónico de fecha 26 de septiembre de 2014.
- e) En relación a lo antes establecido en el literal c), los planes de contingencia fueron solicitados por el RNPN mediante nota con referencia C5-413/2014, carta que fue respondida por Mühlbauer mediante correspondencia MB-20130475-2. Los documentos y archivos que contenían los planes de contingencia, fueron enviados al RNPN en cartas con referencia MB-20140464-2, MB-20140469-2 y MB-20140497-2, en agosto y septiembre de 2014.
- f) Mediante memorando ESCEC 494/2014 se remitió copia de nota MB-20140518-2, por la que la concesionaria remitió en formato digital, informe de resultados obtenidos en simulacro de recuperación de datos del sistema de Emisión de DUI conforme al Plan de Contingencia PLC-GIS-002 e informe de pruebas en los Duicentros, en los cuales manifiestan comprobar el Plan de Contingencia relacionado con el Sistema Eléctrico. Asimismo, mediante Memorando ESCEC 500/2014 se dio respuesta a requerimiento con REF-DA7RNPN-074-2014, el cual en su numeral 2, se solicitó los planes de contingencia: Pruebas realizadas durante el período del 1 de enero de 2012 al 31 de agosto de 2014. En ampliación a dicho requerimiento se adjuntó al memorando ESCEC 500/2014, copia de nota MB-20140526-2, relativas a las Pruebas en los Duicentros como comprobación del Plan de Contingencia relacionado con el sistema eléctrico con referencia PLC-GSV-002, correspondiente al año 2013 y 2014.
- g) Se adjunta al presente copia de Documento denominado "Manual de Organización y Puestos de Trabajo en lo relacionado con las operaciones en los Duicentros de Registro, Emisión y Entrega del DUI", elaborado por Mühlbauer ID Services GmbH.
- h) El nuevo proceso de registro, emisión y entrega del DUI, fue autorizado por Junta Directiva a partir del 2 de septiembre de 2011, y desde dicha fecha no ha existido ningún cambio en el proceso posterior a su aprobación. Seguidamente, el 9 de diciembre de 2011, Junta Directiva autorizó continuar con la implementación de la transición tecnológica de este nuevo proceso. En cualquier momento en el que el RNPN recibe informe por parte de la Dirección de Identificación Ciudadana, relativa a presuntos cambios efectuados en el proceso de Emisión del DUI, en los cuales no ha sido partícipe

Corte de Cuentas de la República
El Salvador, C.A.

el RNPN, se solicita informe para verificación o se convoca a reunión entre el personal competente, tal cual se evidencia en la correspondencia siguiente:

- i) Los informes de los soportes técnicos para el mantenimiento preventivo y correctivo que han sido realizados por la concesionaria, se detallan mediante el cruce de correspondencia, que a continuación menciono:
- Nota CS-57/2013 ESA, de fecha 06 de marzo de 2013
 - Nota MB-2013035-2, de fecha 15 de febrero de 2013
 - Nota CS-43/2013 ESA, de fecha 22 de febrero de 2013
 - Nota MB-2013045-2, de fecha 04 de marzo de 2013.
 - Nota CS-301/2013 ESA, de fecha 08 de octubre de 2013.
 - Nota CS-299/2013 ESA, de fecha 08 de octubre de 2013.
 - Nota MB-20130333-2, de fecha 11 de octubre de 2013.
 - Nota MB-20140290-3, de fecha 16 de junio de 2014.
 - Nota AC-250/2014 USA, de fecha 01 de julio de 2014.
 - Nota MB-20140355-3, de fecha 09 de julio de 2014.
 - Nota MB-20140526-2, de fecha 17 de septiembre de 2014, no obstante fue remitido a los auditores de Cortes de Cuentas de la República, mediante memorando ESCEC 500/2014.
- j) Me permito aclarar que el Contrato de Concesión, no estipula un Plan de Contingencia de Publicidad, pero sí un Plan de Contingencia relacionado a la participación ciudadana, establecido en la página 164 arte 19.14.7 de la Oferta Técnica presentada por Mühlbauer Id Services GmbH al RNPN, en el proceso de Licitación Abierta DR-CAFTA-02/2010, "Concesión de los Servicios del Sistema de Registro, Emisión de Entrega del Documento Único de Identidad", relativo a incrementar en un 1% adicional el porcentaje invertido en publicidad y orientación a los usuarios, es decir que en un período de contingencia se gastaría un 6%. El 5% de los ingresos promedio anuales según informes de la concesionaria se invierten en publicidad que contiene orientación a los usuarios, informes que se envían mensualmente al RNPN sobre dicha inversión. Se presentó mediante nota con referencia MB-2014044-2 del 27 de enero de 2014, un resumen de tal situación a la Junta Directiva, en el cual se detalló que en el año 2011 se invirtió el 7.02%, en el año 2012 se invirtió el 5.30% y en el año 2013 se invirtió el 4.70%, haciendo un global de 5.43% invertido en tres años de operaciones. La razón por la que Mühlbauer manifestó que el porcentaje fue de 4.7% en el año 2013, es en virtud de que debía remover ciertos gastos relacionados a las administradoras de los medios digitales por decisión de la Junta Directiva, por lo que se informó que se nivelarían los gastos de 2013 con los gastos de 2011, 2012 y 2014.
- k) En este literal se darán instrucciones precisas al Administrador del Contrato para que haga los requerimientos conforme a los Documentos Contractuales, quien deberá de fijar un plazo determinado para que se instalen en las oficinas del Delegado del RNPN."

Con fecha 01 de septiembre de 2014, en memorando ESCEC 460/2014, suscrito por el Encargado de la Unidad de Supervisión y Control de Contratos, menciona: "Literal a) La realización de dichas auditorías es una facultad o Derecho del RNPN, tal como se consignó en Bases de Licitación Abierta No. DR-CAFTA-02/ 2010 "Concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad", Sección 1, Instrucciones a Los Ofertantes, número 25 Derechos del RNPN, Literal f) y Cláusula Décima Novena. Derechos y Obligaciones del Concedente. (Al) Derechos del

Concedente, literal e) del Contrato de Concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad, cabe mencionar que no existe en este sentido incumplimiento a la normativa contractual, en virtud de que en los documentos contractuales, no se determina un plazo específico para ejecutarse, ni se estipula el sujeto obligado a realizarla, por lo que al ser una potestad del concedente, puede efectuarse en cualquier momento que se considere conveniente, en el transcurso o desarrollo de todo el contrato.

Por lo anterior y pese a que no se han realizado las auditorías en mención, se han llevado a cabo las labores de fiscalización, corrección o subsanación de inconsistencias en la prestación del servicio público, ya que en el sistema de Registro, Emisión y Entrega del DUI, se han hecho verificaciones a obligaciones contractuales, por parte de la Dirección de Informática del RNPN y de Auditoría Interna, RNPN, lo cual puede comprobarse mediante la documentación que adjunto al presente.

Literal b) En cuanto a la evaluación tecnológica del año 2012, me permito aclarar que, por no ser mi persona especialista o con los conocimientos técnicos para realizar dicha evaluación, y en referencia al Manual de Organización, Descripción y Especificación de Puestos de la Dirección de Informática, numeral 3. Unidades y Elementos de Competencia, 3.3 Ser contraparte de tecnología con la empresa emisora del Documento Único de Identidad, a través de memorando ESCEC 341/2013, (remitido adjunto al Memorando ESCEC 412/2014, literal b) número 1. Año 2012 y anexo en fotocopia nuevamente al presente), se remitió a la Dirección de Informática del RNPN, el inventario de plataforma tecnológica, solicitando a la vez los requerimientos para llevar a cabo la verificación correspondiente, para posterior elaboración del informe de obsolescencia, del cual no se tuvo respuesta. No obstante es de mencionar que durante el año 2012, también hubo transferencia de equipo, es decir, del antiguo operador (Docusal, S.A. de C.V.) al nuevo operador (Mühlbauer ID Services GmbH), por lo que la mayoría del equipo era reciente para esa fecha.

Con respecto a la observación relativa a que la evaluación integral realizada en noviembre de 2013, se limitó al Hardware, sin incluir el Software que conforma la plataforma de producción del Documento Único de Identidad en los Centros de Servicio y en Sitio Central, hago de su conocimiento que tal como se estableció y remitió en la documentación adjunta del memorando ESCEC 412/2014 literal b), número 2. Año 2013, donde se envió el Memorando AUI-007-2014, de fecha 14 de enero de 2014, en el cual se detallaron los componentes tecnológicos abarcados y evaluados, en el proceso de verificación de Obsolescencia al equipo tecnológico de Mühlbauer Id Services GmbH, y donde se aclara que dicho proceso incluyó la verificación de Hardware, Software (desarrollados por Mühlbauer Id Services GmbH), y sistemas operativos.

En el caso de la observación que nos ocupa, sobre que la evaluación del Software Auditoría Interna del RNPN, se pronunció estableciendo que los aplicativos son desarrollados por la concesionaria, exclusivamente para la Producción de DUIS por lo que no existen versiones en el mercado y a la fecha (enero 2014) cumplan con su función.

En lo relativo al Artículo 82-bis de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, que se presume como Normativa Incumplida, cabe recalcar que dicha disposición fue introducida como reforma posteriormente a la firma del Contrato de Concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad, el cual fue suscrito en abril de 2011 y que por no estar incorporadas dichas reformas relativas a las responsabilidades del Administrador de

Corte de Cuentas de la República
El Salvador, C.A.

contrato, por lo que para la ejecución del mismo, se tomó en consideración el apoyo de contraparte tecnológica antes descrito relativo al Manual de Organización, Descripción y Especificación de Puestos de la Dirección de Informática."

Según nota sin referencia recibida el 21 de enero de 2015, suscrita por el Director de Informática, manifiesta: "LITERAL: i) El RNPN no realizó la evaluación integral sobre la obsolescencia tecnológica de los recursos informáticos a la Empresa Concesionaria que presta el servicio de registro, emisión y entrega del Documento Único de Identidad el cual correspondía hacerlo en el mes de noviembre de 2012, no habiendo evaluación a la fecha de la auditoría.

De conformidad a la Sección II Especificaciones Técnicas, numeral 12 Otros Requisitos, literal G actualización y Transferencia Tecnológica, del Contrato de Concesión de la Prestación de los Servicios Públicos del Sistema de Registro. Emisión y Entrega del DUI que literalmente dice: "CALENDARIO DE RENOVACIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE PRODUCCIÓN DEL DUI: La renovación de la plataforma tecnológica deberá realizarse en diferentes etapas de ejecución del contrato de concesión de servicio: a) Dieciocho meses de iniciado el contrato la empresa concesionaria deberá renovar el componente tecnológico del rack del clúster central de servidores, almacenamiento y respaldo en las configuraciones de alta disponibilidad con tecnología de vanguardia, nuevo de fábrica y estándar de rendimiento y eficiencia superior al actual, garantizando un ciclo de vida de por lo menos cinco años; b) A los veinticuatro meses del contrato, la empresa concesionaria deberá renovar todo el componente tecnológico del Afis a tecnología de vanguardia y bajo configuración de rendimiento y eficiencia superiores al Afis actualmente utilizado y a las nuevas tendencias en cuanto a la identificación fehaciente de las personas que el RNPN le defina, además deberá garantizar un ciclo de vida no menor a cinco años; c) A los treinta meses del contrato la empresa concesionaria dispondrá de seis meses para renovar los Ups's del sitio central (clúster) y toda la plataforma de producción del DUI en cada uno de los Duicentros.

La empresa Mühlbauer Id Services GmbH contaba con 18 meses a partir del inicio de operaciones (7 de julio de 2011) para iniciar la renovación tecnológica, como parte de la implementación de la solución ofertada, siendo la fecha de inicio contractual para realizar dicha implementación de cambio de tecnología el 1 de marzo del 2013, debido a esto antes de esa fecha no se tomó en consideración la revisión de obsolescencia, no obstante la concesionaria solicitó autorización a la Junta Directiva del RNPN para iniciar implementación de la tecnología ofertada en los Duicentros de forma anticipada a la fecha contractual de cambio de plataforma, lo cual fue autorizado y ejecutado durante los años 2011 y el año 2012, concluyendo en el mes de febrero del mismo año, verificando de nuestra parte que todos los equipos instalados fueran nuevos de fábrica y no obsoletos. Lo cual se constata mediante el inventario que constatan la renovación de plataforma tecnológica del inventario de equipo instalado y de las actas que constatan la totalidad de los centros de servicios o Duicentros, siendo estos: Plaza Centro; Galerías; San Marcos; Apopa; Chalatenango; Santa Ana; Sonsonate; Ahuachapán; Lourdes Colón; Santa Tecla; Sensuntepeque; Soyapango; Cojutepeque; Zacatecoluca; San Vicente; Usulután; Santiago de María; San Miguel; San Francisco Gotera y La Unión.

En ese orden y en cumplimiento a la sustitución de la plataforma tecnológica la Junta Directiva mediante acta número seiscientos cuarenta y uno de fecha veinte de octubre de dos mil once, que contiene, en el punto número seis el acuerdo, la Junta Directiva acordó darse por recibida del Informe de Mühlbauer ID Services GmbH acerca del proceso de sustitución tecnológica efectuada en San Francisco Gotera y San Marcos; b) Autorizar el

cierre de los centros de servicios de Apopa y Galerías el día sábado 22 y el lunes 24 de octubre de los corrientes, reanudando labores el martes 25, para efectuar la sustitución tecnológica y c) Autorizar a la Administración para que a medida se vayan realizando las sustituciones tecnológicas y se compruebe el adecuado funcionamiento de los Centros de Servicio involucrados, pueda autorizar las solicitudes de Mühlbauer Id Services GmbH para continuar el proceso de sustitución tecnológica en los DUICENTROS restantes, emitiendo los DUI's de prueba necesarios y suspendiendo la atención ciudadana, según la metodología que se fuera ejecutando; en el mismo orden la Junta Directiva mediante acta número seiscientos cuarenta y ocho de fecha ocho de diciembre de dos mil once, que contiene en el punto número seis acordó aprobar la solicitud de Mühlbauer ID Services GmbH para continuar con el proceso de sustitución de tecnología debiendo presentar el cronograma actualizado de sustitución; en el mismo orden según consta en acta número seiscientos cuarenta y cinco de fecha veinticuatro de noviembre de dos mil once, que contiene en el punto número cinco consta el acuerdo de instruir a la administración para que de manera coordinada con Muhlbauer Id Services GmbH, se atiendan de manera inmediata y urgente las observaciones planteadas en el informe presentado y cualquier otra que pueda surgir que afecte el proceso de emisión del DUI y que hasta una vez sean superadas éstas observaciones, se presente informe amplio para continuar con el proceso de sustitución tecnológica en los diferentes Duicentros del país. Los documentos anexos son los que se presentan en las respuestas de los miembros de Junta Directiva. Inventario de bienes y de las actas que constatan la renovación de plataforma tecnológica e inventario de equipo instalado, de la totalidad de los centros de servicios o Duicentros: Plaza Centro; Galerías; San Marcos; Apopa; Chalatenango; Santa Ana; Sonsonate; Ahuachapán; Lourdes Colón; Santa Tecla; Sensuntepeque; Soyapango; Cojutepeque; Zacatecoluca; San Vicente; Usulután; Santiago de María; San Miguel; San Francisco Gotera y La Unión; y b. Certificaciones de los acuerdos de Junta Directiva contenidos en las actas números seiscientos cuarenta y uno de fecha veinte de octubre de dos mil once, que contiene, en el punto número seis, del acta número seiscientos cuarenta y ocho de fecha ocho de diciembre de dos mil once, que contiene en el punto número seis y de acta número seiscientos cuarenta y cinco de fecha veinticuatro de noviembre de dos mil once, que contiene en el punto número cinco que constatan el proceso de sustitución tecnológica en los diferentes Duicentros del país."

En nota de referencia AC-26/2015 recibido el 21 de enero de 2015, suscrita por el Encargado de la Unidad de Supervisión y Control de Contratos, manifiesta: "a) Establecimiento de controles que permitan medir el tiempo máximo de atención al público, desde el momento que inicia el proceso; es decir en el ciudadano ingresa al Duicentro.

EXPLICACION Y/O COMENTARIO: En vista de no existir y no estar definido un mecanismo de control para medir el tiempo máximo de atención al público en los Documentos Contractuales del contrato de Concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad, como resultado de las Bases de Licitación Abierta No. DR-CAFTA-02/2010, como Administrador del Contrato y mediante memorando de referencia ESCEC 51/2012, de fecha veintisiete de abril del año dos mil doce, propuse y recomendé un procedimiento para captura de tiempos al Ingeniero..., quien fungía como Director Ejecutivo del Registro Nacional de las Personas Naturales y era mi jefe inmediato según la Estructura Organizativa del Registro Nacional de las Personas Naturales, el cual hasta la fecha no me brindó respuesta alguna.

Como se puede apreciar en lo que se refiere a este literal sí se dio el seguimiento respectivo al Contrato de Concesión de Servicios, tal es el caso que hasta se propuso procedimiento alguno para la captura de tiempos, según los documentos contractuales, como cuando el ciudadano ingresa al Duicentro. Se adjunta a la presente y como anexo "A". No omito

manifestar que ya existe acuerdo de Junta Directiva del RNPN que los desarrolla para su mejor cumplimiento.

b) No cuenta con la documentación técnica del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad, que incluyan: diagramas de entidad/relación, diccionario de datos, metodología de desarrollo, flujos de proceso, integridad referencial.

EXPLICACION Y/O COMENTARIO: En virtud de ser documentos de alta confidencialidad y mediante acta de Entrega y Recepción de la Documentación Técnica del Contrato de Concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad de fecha veinte de enero de dos mil quince, Mühlbauer ID Services GmbH entregó los Documentos técnicos de: diagramas de entidad/relación, diccionario de datos, metodología de desarrollo, flujos de proceso, integridad referencial y en virtud de la confidencialidad que requieren dichos documentos, se adjunta fotocopia del acta de recepción.

c) No existe proceso de autorización y auditoría por parte del RNPN, en el esquema de revisión periódica de los planes de contingencia elaborados por la empresa concesionaria.

EXPLICACION Y/O COMENTARIO: La Junta Directiva del RNPN, mediante acuerdo Número Trece, del acta número Ochocientos veinte de fecha quince de enero del corriente año, aprobó el Plan de trabajo al "Plan de Contingencia de la concesionaria Mühlbauer Id Services GmbH año 2015", conforme al Plan presentado por Auditoría Interna, RNPN, para dicho plan de Contingencia.

d) ...

e) La documentación no refleja la autorización del RNPN para los cambios en los procesos, requisitos y trámites para la emisión del DUI en cualquiera de sus fases.

EXPLICACION Y/O COMENTARIO: Actualmente el proceso que se utiliza es el aprobado por Junta Directiva del RNPN en sesión de fecha treinta de agosto del dos mil once, hasta la fecha no se ha cambiado el proceso que fue autorizado por los señores miembros de Junta Directiva del RNPN. Es de mencionar que los requisitos y trámites están definidos por la Ley Especial Reguladora de la Emisión del Documento Único de Identidad, por lo que a la fecha se cumple con lo estipulado en dicha Ley, por lo anteriormente manifestado se invita a verificar a algún Duicentro, para la verificación ocular del proceso de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad.

f) No se realiza seguimiento para verificar el soporte técnico oportuno para el mantenimiento preventivo y correctivo del hardware, por la Empresa Concesionaria.

EXPLICACION Y/O COMENTARIO: Adjunto a la presente fotocopias de actas de fecha treinta de junio del dos mil catorce que corresponde al Acta de Realización de mantenimiento de la Máquina de Personalización CTP-57; fotocopia del acta de fecha treinta de junio del dos mil catorce que corresponde al Acta de Realización de Mantenimiento de Servidores y UPS; y, acta de fecha veintisiete de octubre del año dos mil catorce que corresponde a Acta de Realización de Mantenimiento de la Máquina de Personalización CTP-57, revisiones de contingencias que se observan por parte de la auditoría, en las cuales participaron personeros del RNPN y la empresa Mühlbauer Id Services GmbH tal cual se constata en dichas actas por lo que dicha observación o hallazgo se desvanece con la presentación de dichos informes.

g) En el Plan de Medios Anual, existen limitaciones en relación a los períodos de publicidad, asimismo no ha considerado como mínimo la inversión del 5% de los ingresos promedio anuales de la empresa; sino que una comparación de inversión entre diferentes períodos.

EXPLICACION Y/O COMENTARIO: Actualmente y con la finalidad de tener una mayor claridad en el monto mínimo de inversión en el plan de medios anuales, se hace del conocimiento que la Junta Directiva del RNPN ha instruido a la administración para que comunique a Mühlbauer ID Services GmbH para que invierta en publicidad para el presente año, como mínimo el 5.3% de los ingresos promedio anuales de la Concesionaria.

h) Control limitado del Delegado del RNPN, a través del uso de cámaras de circuito cerrado; ya que el control fue instalado únicamente para los encargados de la empresa concesionaria.

EXPLICACION Y/O COMENTARIO: No omito manifestar que mediante acta de recepción identificada como ACTA 24/2014, de fecha doce de diciembre de dos mil catorce, mediante el cual se hace constar que, en mi calidad de Administrador de Contrato, se dio por verificado la instalación de los monitores en las oficinas de los Delegados del RPNN, para las cámaras de circuito cerrado; asimismo fue comunicado por la Concesionaria mediante las notas con referencia MB-DOS CERO UNO CUATRO CERO SEIS CUATRO SIETE- DOS y MB- MB-DOS CERO UNO CUATRO CERO SEIS CINCO NUEVE-DOS, mediante las cuales remitió calendarización para proceder con la instalación de los monitores para las cámaras de circuito cerrado, informándose por medio de la correspondencia MB-DOS CERO UNO CUATRO CERO SIETE CINCO TRES-DOS, que la instalación de dichos monitores, había sido completada en los veinte Duicentros a nivel nacional, informe que fue verificado por mi persona.

i) El RNPN no realizó la evaluación integral sobre la obsolescencia tecnológica de los recursos informáticos a la Empresa Concesionaria, que presta el servicio de registro, emisión y entrega del Documento Único de Identidad, el cual correspondía hacerlo en el mes de noviembre de 2012, no habiendo evaluación a la fecha de la auditoría.

EXPLICACION Y/O COMENTARIO: En relación a este tema me permito explicarle que como Administrador del Contrato se hicieron los respectivos requerimientos a la Concesionaria para poder realizar el informe de obsolescencia tecnológica del año 2012. Para tal efecto mediante memorando de referencia ESCEC 145/2012, se realizó la solicitud a la Dirección de Informática del RNPN, para que manifestara los requerimientos que se necesitarían para realizar la evaluación de obsolescencia del año 2012, esto se hizo con la finalidad de trasladar dichos requerimientos a Mühlbauer ID Services GmbH. Posteriormente y mediante memorando de referencia DI 208/2012, se nos otorgó la respuesta a la solicitud realizada en memorando ESCEC 145/2012. Mediante nota de referencia CS-56/2012, se realizó las peticiones del requerimiento a Mühlbauer ID Services GmbH de lo requerido por la Dirección de Informática del RNPN, mediante memorando DI 208/2012, para realizar la evaluación tecnológica. Correspondencia de referencia MB-20120372, remitida por Mühlbauer ID Services GmbH en el que adjuntan el inventario de cada uno de los componentes tecnológicos que se encuentran en los Centros de Servicio. Con memorando de referencia ESCEC 149/2012, donde se remite a Dirección de Informática del RNPN la correspondencia de referencia MB-20120372, remitida por Mühlbauer ID Services GmbH. Es de mencionar que en cuanto al inventario de la plataforma tecnológica en relación al software, se solicitó mediante la correspondencia relacionada, y cruzada con Mühlbauer ID Services GmbH, sobre este tema y que detallo a continuación: a) Nota de referencia CS-21/2013 ESA, remitida por mí persona; b) Nota de referencia MB-2013030-2, remitida por Mühlbauer ID Services GmbH; c) Nota de referencia CS-36/2013 ESA, remitida por mí persona. d) Nota de referencia CS-144/2013, remitida por mí persona; e) Nota de referencia MB-20130135-2, remitida por Mühlbauer ID Services GmbH; f) Nota de referencia CS-

Corte de Cuentas de la República
El Salvador, C.A.

268/2013 ESA, remitida por mí persona; g) Nota de referencia MB-20130294-2, remitida por Mühlbauer ID Services GmbH, correspondencia que hace referencia a las siguientes notas: i) Nota de referencia MB-20130197-2, remitida por Mühlbauer ID Services GmbH; u) Nota de referencia MB-20130238-2, remitida por Mühlbauer ID Services GmbH; iii) Nota de referencia MB-20130270-2, remitida por Mühlbauer ID Services GmbH; h) Nota de referencia MB- 20130318-2, remitida por Mühlbauer ID Services GmbH; i) Memorando de referencia ESCEC 341/2013, dirigido a la Dirección de Informática del RNPN.

Es de hacer mención que nunca se tuvo respuesta de la Dirección de Informática del RNPN, en cuanto a la evaluación tecnológica del año 2012, no obstante haberse remitido la correspondencia pertinente para la verificación y elaboración del informe de evaluación de obsolescencia del año 2012; sin embargo, a este literal y por parte de mi persona se le ha dado el seguimiento respectivo. Por lo anterior, le recuerdo: "Que conforme al Manual de Organización, Descripción y Especificación de Puestos de la Dirección de Informática, vigente a partir del 24 de marzo del año 2010, menciona: Nombre o Título del Puesto: DIRECTOR DE INFORMÁTICA. 3. UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA. 3.2. Proponer y Supervisar los Proyectos Informáticos de la institución. 3.3. Ser contraparte de tecnología con la empresa emisora del Documento Único de Identidad... Por tanto y en mi calidad de Administrador de Contrato he dado seguimiento a dicho literal, al igual que la Concesionaria ha colaborado para que se den las condiciones y se pueda realizar la obsolescencia tecnológica del año 2012, sin embargo, nunca se tuvo respuesta de la Dirección de Informática."

En nota sin referencia recibida el 21 de enero de 2015, suscrita por el Director de la Junta Directiva; por el Sr. Representante de la Junta de Vigilancia Electoral, Sr. Ex – Presidente Registrador Nacional; Sra. De la Junta de Vigilancia Electoral, manifiestan:
"LITERAL: a) Establecimiento de controles que permitan medir el tiempo máximo de atención al público desde el momento que inicia el proceso: es decir en el ciudadano ingresa al Duicentro.

COMENTARIOS: Que mediante acuerdo de la Junta Directiva que consta en el libro de actas de sesiones durante el año dos mil quince, se encuentra el acta de sesión ordinaria número ochocientos veinte, celebrada el día quince de enero de dos mil quince, que contiene, en el punto número cinco, mediante el cual en cuanto al tema que nos ocupa acordó : A) Los sesenta minutos con que cuenta la concesionaria para entregar el DUI a cada ciudadano , se contará a partir del ingreso físico del ciudadano a cada DUICENTRO, siempre que cumpla con todos los requisitos que establece la ley, el cumplimiento de estos tiempos serán reportados por la concesionaria y verificados por la Administración del RNPN, previa coordinación con la Concesionaria; B) Sin perjuicio de lo anterior, y con el fin de mejorar la atención a los ciudadanos, la concesionaria podrá contar con Operadores de Asistencia Ciudadana, los cuales tendrán como finalidad brindar asistencia a los ciudadanos que aún no han ingresado al DUICENTRO, a efecto de orientarlos y brindar ayuda respecto del tipo de trámite que va a realizar cada ciudadano; asistencia que no se tomará en cuenta para los efectos de medición del tiempo contractual, señalado en el literal anterior. C) Conforme al presente acuerdo, se tendrán como causas justificadas para no contar el tiempo de sesenta minutos a que se refiere el literal "A" del presente acuerdo; 1) Contingencias de carácter técnico en los DUICENTROS o el Sitio Central, tales como problemas de comunicación, problemas técnicos eventuales que ocurran en los equipos o problemas a causa de interrupción de la energía eléctrica, o bien hasta que entre en funcionamiento el plan contingencia de la Concesionaria para estos eventos y que interrumpan la emisión del DUI; 2) Contingencias naturales o casos fortuitos en los

DUICENTROS o el Sitio Central, tales como desastres naturales o situaciones que requieran evacuación de la ciudadanía, de acuerdo a la legislación salvadoreña y conforme lo indiquen las autoridades correspondientes; 3) Aquellos casos en los que el ciudadano sea atendido por el Delegado del RNPN, por así requerirlo este o al ser remitido a este por la Concesionaria, antes o después de haberse capturado sus datos. En este caso el tiempo fijado en el contrato se entenderá suspendido hasta que el Delegado del RNPN, haya resuelto conforme a la Leyes, Reglamentos y demás directrices, la consulta que se le haya hecho; 4) En períodos extraordinarios de alta afluencia, tales como períodos pre-electorales, cierres del Registro Electoral, así como antes o al reinicio de labores después de un período vacacional; 5) cualquier otro caso no contemplado en la lista anterior, la cual, para efectos de interpretación del contrato de concesión, son a título ejemplificativo y no taxativo. D) Finalmente, en cumplimiento a la cláusula Vigésima del contrato, sub cláusula A2, literal c), es obligación de la concesionaria hacer del conocimiento inmediato al Delegado del RNPN en cada DUICENTRO, de cualquier inconsistencia, anomalía, error, defecto y otros que tengan relación con el proceso de registro, emisión y entrega del Documento Único de Identidad a fin de que este proceda conforme a dicho contrato y a las facultades conferidas por las leyes relacionadas con la identidad de las personas. Con lo cual consideramos dar cumplimiento a los requerimientos que se nos hacen.

DOCUMENTOS QUE SUSTENTAN LOS COMENTARIOS: Se agrega certificación del acuerdo antes relacionado.

LITERAL: b) No cuenta con la documentación técnica del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento único de identidad, que incluyan: diagramas de entidad/relación, diccionario de datos, metodología de desarrollo, flujos de proceso, integridad referencial.

COMENTARIOS: Que la Junta Directiva, como consta en el libro de actas de sesiones que lleva durante el año dos mil quince, en el que se encuentra el acta de sesión ordinaria número ochocientos veinte, celebrada el día quince de enero de dos mil quince, en el cual mediante el punto número doce acordó que en base a las condiciones establecidas en el CONTRATO DE CONCESIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL SISTEMA DE REGISTRO, EMISIÓN Y ENTREGA DEL DOCUMENTO ÚNICO DE IDENTIDAD, autorizar a la Señora Presidenta para que reciba la documentación: Diagramas de entidad/relación, diccionario de datos, metodología de desarrollo, flujos de proceso, integridad referencial. En el mismo orden decir que mediante el acta de sesión extraordinaria, número ochocientos dieciocho, celebrada el día veintitrés de diciembre de dos mil catorce, que contiene, en el punto número cuatro la Junta Directiva acordó: a) Aprobar los Instructivos siguientes: IO-GOP-001 Instructivo Para la Revisión de Requisitos y Documentos Probatorios, IO-GOP-002 Instructivo Para La Captura de Datos, IO-GOP-003 Instructivo Para el Registro de Huellas, IO-GOP-005 Instructivo Para el Escaneo de Documentos, IO-GOP-006 Instructivo Para el Registro de Partidas de Nacimiento, IO-GOP-007 Instructivo Para la Toma de Fotografía, IO-GOP-008 Instructivo Para la Estación de Aprobación, IO-GOP-009 Instructivo Para la Personalización de Tarjeta, IO-GOP-010 Instructivo Para la Entrega de Documento, IO-GOP-011 Instructivo Para el Uso de la Herramienta de Consulta SDMS Client, IO-GOP-013 Instructivo Para la Recepción, Almacenamiento, Distribución y Devolución de Tarjetas Base, IO-GOP-015 Instructivo Para la Recepción, Almacenamiento y Distribución de Consumibles y Suministros en Duicentro, IO-GOP-016 Instructivo Para el Registro, Emisión y Entrega de DUI a Domicilio, IO-GOP-017 Instructivo Para la Estación de Aprobación de DUI a Domicilio; así como aprobar: b) Aprobar los Manuales de Puestos de Trabajo siguientes: PR-GOP-001 Procedimiento Para el Registro Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad, PR-GOP-002 Procedimiento Para el Cierre de Producción Diaria en Duicentro, PR- GOP-003 Procedimiento Para el Registro, Emisión y Entrega del Documento

Corte de Cuentas de la República
El Salvador, C.A.

Único de Identidad en Salón VIP; PR-GOP-004 Procedimiento de Atención en Centro de Llamadas, PR-GOP-006 Procedimiento para la creación de usuarios y password para las aplicaciones de los Duicentro, PR-GOP-007 Procedimiento para la creación o modificación de usuarios y contraseña para delegados del RNPN y PR-GOP-008 Procedimiento Para el Registro Emisión, y Entrega del DUI a Domicilio. A partir de lo cual se tiene por recibidos por parte RNPN la documentación técnica del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de identidad, que incluyen diagramas de entidad/relación, diccionario de datos, metodología de desarrollo, flujos de proceso, integridad referencial, y para el caso de la recepción de Diagramas de entidad/relación, diccionario de datos, metodología de desarrollo, flujos de proceso, integridad referencial se ha formalizado a la fecha, lo cual se demuestra con el acta de recepción de dichos documentos la cual agregamos en copia certificada.

DOCUMENTOS QUE SUSTENTAN LOS COMENTARIOS: Se agregan debidamente certificadas: 1. Certificación del acuerdo de Junta Directiva tomado mediante acta de sesión ordinaria, número ochocientos veinte, celebrada el día quince de enero de dos mil quince, que contiene, en el punto número doce mediante el cual acordó autorizar a la Señora Presidenta para que reciba la documentación: Diagramas de entidad/relación, diccionario de datos, metodología de desarrollo, flujos de proceso, y otros; 2. Certificación del acuerdo de Junta Directiva tomado mediante acta de sesión extraordinaria, número ochocientos dieciocho, celebrada el día veintitrés de diciembre de dos mil catorce, que contiene, en el punto número cuatro; y Acta de recepción de la información suscrita por la titular del RNPN y el representante legal de la concesionaria, mediante la cual se recibe Diagramas de entidad/relación, diccionario de datos, metodología de desarrollo, flujos de proceso, y otros, y que se agrega en copia certificada.

LITERAL: c) No existe proceso de autorización y auditoría por parte del RNPN en el esquema de revisión periódica de los planes de contingencia elaborados por la empresa concesionaria

COMENTARIOS: La Junta Directiva del RNPN, mediante acuerdo Número Trece, del acta número Ochocientos veinte de fecha quince de enero del corriente año, aprobó el Plan de Contingencia de la concesionaria Mühlbauer Id Services GmbH año 2015, así como el Plan de auditoría para dicho plan, tal cual se demuestra en los documentos que agregamos y con lo cual consideramos damos cumplimiento al hallazgo que nos ocupa.

DOCUMENTOS QUE SUSTENTAN LOS COMENTARIOS: Certificación del acuerdo relacionado y copia certificada del plan de auditoría.

LITERAL: d) No se han realizado pruebas de las actividades propuestas en los planes de contingencia en la que participe personal del RNPN.

COMENTARIOS: Al respecto del presente hallazgo, y tal como lo demostramos con la correspondencia y documentos que consisten en actas suscritas por los Delegados del RNPN en los centros de servicio o Duicentros, quienes han participado en las pruebas de los planes de contingencias, a excepción de tres centros de servicios, los cuales son: del Centro Comercial Plaza Centro, Galerías de la Escalón y Centro Comercial Pasatiempo en Lourdes, Colón, por la normativa interna de los centros comerciales la concesionaria no pueden instalar plantas eléctricas propias, por lo que la alimentación eléctrica de contingencia lo provee los generadores eléctricos del complejo comercial; debido a esto no se presentan actas de realización de pruebas en dichos Duicentros.

DOCUMENTOS QUE SUSTENTAN LOS COMENTARIOS: Agregamos las copias debidamente certificadas de la correspondencia con la referencia REF. MB-2015007-2 de fecha 5 de enero de 2015 mediante la cual personero de la concesionaria remite las actas que demuestran el cumplimiento de lo señalado, y las cuales se identifican como "ACTAS DE REALIZACION DE PRUEBAS DE LAS PLANTAS ELECTRICAS COMO PARTE DEL PLAN DE CONTINGENCIA DEL SISTEMA ELECTRICO, mediante las que mostramos nuestras afirmaciones y de las cuales se verifica el cumplimiento de lo que se dice observado por parte de la autoría.

LITERAL: e) La documentación no refleja la autorización del RNPN para los cambios en los procesos, requisitos y trámites para la emisión del DU I en cualquiera de sus fases.

COMENTARIOS: Al respecto es de aclarar que no existe este tipo de autorización a partir de que no existen cambios en el proceso (no en los procesos), requisitos y trámites para emisión de DUILs en cualquiera de sus fases. Lo que la Junta Directiva ha aprobado mediante acta número seiscientos treinta y tres de fecha treinta de agosto de dos mil once, y mediante el punto número tres aprobó a Mühlbauer Id Services GmbH es la Implementación del nuevo proceso para el Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad, (el que actualmente y únicamente se ha implementado), así como el plan de implementación del nuevo sistema AFIS; y aprobó los casos en los cuales los Delegados de los centros de servicio, necesitan intervenir durante el proceso de Registro, Emisión y Entrega del DUIL; aprobó a Mühlbauer Id Services GmbH el Plan piloto en San Francisco Gotera para la implementación del nuevo sistema de Registro, Emisión y Entrega del DUIL, con lo cual podemos establecer cuál es el procedimiento que se ha aprobado. De este mismo proceso el cual consiste en REVISION DE DOCUMENTOS-ENROLAMIENTO-APROBACION DEL RNPN-IMPRESIÓN-ENTREGA, agregamos página que ilustra el mismo.

DOCUMENTOS QUE SUSTENTAN LOS COMENTARIOS: los documentos que agregamos son los siguientes: 1. Certificación del Punto del Acuerdo de la Junta Directiva tomado mediante acta número seiscientos treinta y tres de fecha treinta de agosto de dos mil once, identificado como número tres, y que contiene la aprobación del proceso aludido; 2. Hoja con contenido grafico debidamente verificada del proceso que conlleva la emisión del dui.

LITERAL: f) No se realiza seguimiento para verificar el soporte técnico oportuno para el mantenimiento preventivo y correctivo del hardware, por la Empresa Concesionaria

COMENTARIO: Como se demuestra con las copias certificadas de actas de fechas veinticuatro de agosto de dos mil doce, veinticinco de febrero de dos mil catorce, dos actas de fecha treinta de junio de dos mil catorce, y de fecha veintisiete de octubre de dos mil catorce, se realizaron las revisiones de contingencias que se observan por parte de la auditoría, en las cuales participaron personeros del RNPN y la empresa Mühlbauer Id Services GmbH tal cual se constata en dichas actas por lo que dicha observación o hallazgo se desvanece con la presentación de dichos informes.

DOCUMENTOS QUE SUSTENTAN LOS COMENTARIOS: Se agregan las actas de las fechas relacionadas debidamente certificadas y suscritas por los técnicos competentes de ambas instancias.

LITERAL: g) En el Plan de Medios Anual, existen limitaciones en relación a los períodos de publicidad asimismo no ha considerado como mínimo la inversión del 5% de los ingresos promedio anuales de la empresa; sino que una comparación de inversión entre diferentes períodos.

COMENTARIOS : Por acuerdo de la Junta Directiva , que consta en el libro de actas de sesiones que lleva dicha junta durante el año dos mil catorce, según acta de sesión ordinaria número ochocientos dieciséis, de fecha once de diciembre de dos mil catorce, identificado con el número diez se acordó Instruir a la Administración para que se giren instrucciones a la Concesionaria Muhlbauer a que invierta en la publicidad en el año 2014, como mínimo el 5.3% de los ingresos promedio anuales de la empresa.

DOCUMENTOS QUE SUSTENTAN LOS COMENTARIOS: Se agrega certificación del acuerdo relacionado.

LITERAL: h) Control limitado del Delegado del RNPN a través del uso de cámaras de circuito cerrado ya que el control fue instalado únicamente para los encargados de la empresa concesionaria.

COMENTARIOS: De conformidad al acta levantada por el Administrador del Contrato Licenciado Marlon Amoldo Avendaño Martínez, identificada como ACTA 24/ 2014, de fecha doce de diciembre de dos mil catorce, mediante la cual se hace constar que en su calidad de Administrador de Contrato, que conforme a lo establecido en los documentos contractuales, referente al tema de la instalación de las cámaras de circuito cerrado para el control del Delegado del RNPN, Mühlbauer Id Services GmbH, mediante notas con referencia MB-DOS CERO UNO CUATRO CERO SEIS CUATRO SIETE-DOS y MB- MB-DOS CERO UNO CUATRO CERO SEIS CINCO NUEVE-2, en las remitió calendarización para proceder con la instalación de los monitores para las cámaras de circuito cerrado, informándose por medio de la correspondencia MB-DOS CERO UNO CUATRO CERO SIETE CINCO TRES-DOS, que la instalación de dichos monitores, había sido completada en los veinte Duicentos a nivel nacional, informe que fue verificado, por la persona del Administrador del contrato.

DOCUMENTOS QUE SUSTENTAN LOS COMENTARIOS: Agregamos en original el acta Número 24/ 2014, levantada en la ciudad de San Salvador, a las trece horas del día doce de diciembre de dos mil catorce, y suscrita por el Licenciado ..., Administrador del Contrato y correspondencia referencia MB 20140647-2, MB 20140659-2 y MB20140753-2 que contienen el cronograma de instalación de los monitores y la finalización del proceso de instalación.

LITERAL: i) El RNPN no realizó la evaluación integral sobre la obsolescencia tecnológica de los recursos informáticos a la Empresa Concesionaria, que presta el servicio de registro emisión y entrega del Documento Único de Identidad el cual correspondía hacerlo en el mes de noviembre de 2012 no habiendo evaluación a la fecha de la auditoría.

COMENTARIO: De conformidad a la Sección II Especificaciones Técnicas, numeral 12 Otros Requisitos, literal G actualización y Transferencia Tecnológica, del Contrato de Concesión de la Prestación de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del DUI que literalmente dice: "CALENDARIO DE RENOVACION DE LA PLATAFORMA TECNOLOGICA DE PRODUCCIÓN DEL DUI: La renovación de la plataforma tecnológica deberá realizarse en diferentes etapas de ejecución del contrato de concesión de servicio: a) Dieciocho meses de iniciado el contrato la empresa concesionaria deberá renovar el componente tecnológico del rack del clúster central de servidores, almacenamiento y respaldo en las configuraciones de alta disponibilidad con tecnología de vanguardia, nuevo de fábrica y estándar de rendimiento y eficiencia superior al actual, garantizando un ciclo de vida de por lo menos cinco años; b) A los veinticuatro meses del contrato, la empresa concesionaria deberá renovar todo el componente tecnológico del Afis

a tecnología de vanguardia y bajo configuración de rendimiento y eficiencia superiores al Afis actualmente utilizado y a las nuevas tendencias en cuanto a la identificación fehaciente de las personas que el RNPN le defina, además deberá garantizar un ciclo de vida no menor a cinco años; c) A los treinta meses del contrato la empresa concesionaria dispondrá de seis meses para renovar los Ups's del sitio central (clúster) y toda la plataforma de producción del Dui en cada uno de los Duicentros."

La empresa Mühlbauer Id Services GmbH contaba con 18 meses a partir del inicio de operaciones (1 de julio de 2011) para iniciar la renovación tecnológica, como parte de la implementación de la solución ofertada, siendo la fecha de inicio contractual para realizar dicha implementación de cambio de tecnología el 1 de marzo del 2013, debido a esto antes de esa fecha no se tomó en consideración la revisión de obsolescencia no obstante la concesionaria solicitó autorización a la Junta Directiva del RNPN para iniciar implementación de la tecnología ofertada en los Duicentros de forma anticipada a la fecha contractual de cambio de plataforma lo cual fue autorizado y ejecutado durante los años 2011 y el año 2012, concluyendo en el mes de febrero del mismo año, verificando de nuestra parte que todos los equipos instalados fueran nuevos de fábrica y no obsoletos. Lo cual se constata mediante el inventario que constatan la renovación de plataforma tecnológica del inventario de equipo instalado y de las actas que constatan la totalidad de los centros de servicios o Duicentros, siendo estos: Plaza Centro; Galerías; San Marcos; Apopa; Chalatenango; Santa Ana; Sonsonate; Ahuachapán; Lourdes Colón; Santa Tecla; Sensuntepeque; Soyapango; Cojutepeque; Zacatecoluca ; San Vicente; Usulután; Santiago de María; San Miguel; San Francisco Gotera y La Unión.

En ese orden y en cumplimiento a la sustitución de la plataforma tecnológica la Junta Directiva mediante acta número seiscientos cuarenta y uno de fecha veinte de octubre de dos mil once, que contiene, en el punto número seis el acuerdo, la Junta Directiva acordó darse por recibida del Informe de Mühlbauer ID Services GmbH acerca del proceso de sustitución tecnológica efectuada en San Francisco Gotera y San Marcos; b) Autorizar el cierre de los centros de servicios de Apopa y Galerías el día sábado 22 y el lunes 24 de octubre de los corrientes, reanudando labores el martes 25 , para efectuar la sustitución tecnológica y c) Autorizar a la Administración para que a medida se vayan realizando las sustituciones tecnológicas y se compruebe el adecuado funcionamiento de los Centros de Servicio involucrados, pueda autorizar las solicitudes de Mühlbauer Id Services GmbH para continuar el proceso de sustitución tecnológica en los DUICENTROS restantes, emitiendo los DUL's de prueba necesarios y suspendiendo la atención ciudadana, según la metodología que se fuera ejecutando; en el mismo orden la Junta Directiva mediante acta número seiscientos cuarenta y ocho de fecha ocho de diciembre de dos mil once, que contiene en el punto número seis acordó aprobar la solicitud de Mühlbauer ID Services GmbH para continuar con el proceso de sustitución de tecnología debiendo presentar el cronograma actualizado de sustitución; en el mismo orden según consta en acta número seiscientos cuarenta y cinco de fecha veinticuatro de noviembre de dos mil once, que contiene en el punto número cinco consta el acuerdo de instruir a la administración para que de manera coordinada con Mühlbauer Id Services GmbH, se atiendan de manera inmediata y urgente las observaciones planteadas en el informe presentado y cualquier otra que pueda surgir que afecte el proceso de emisión del DUI y que hasta una vez sean superadas éstas observaciones, se presente informe amplio para continuar con el proceso de sustitución tecnológica en los diferentes Duicentros del país."

En oficio de fecha 3 de febrero de 2014 (2015), suscrito por el Expresidente período del 1 de enero de 2012 al 31 de mayo de 2014, manifiesta: "Con fecha 21 de los corrientes se realizó

la lectura del borrador de informe de auditoría, en las oficinas de la Corte de Cuentas, habiendo presentado los actuales Directores de la Junta directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN), señores ... un escrito al que nos adherimos el suscrito y otros mencionados en el referido informe, aclarando que en lo personal me adhería en términos generales y que presentaría en los próximos días un escrito ampliando mi posición."

..."como Presidente de la referida Junta Directiva, de acuerdo a lo establecido en los artículos 11 y 12 de la Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales y artículo 34 del Reglamento de la citada Ley, corresponde también la Dirección y Administración, pero principalmente e ineludiblemente está sujeto a los acuerdos tomados por este ente colegiado, es decir que tanto el espíritu como la letra de los cuerpos legales citados es claro, la administración general del Registro Nacional De las Personas Naturales corresponde a su Junta Directiva, estando sus atribuciones claramente señaladas en la Ley, sin menoscabo de aquellas atribuciones que tiene el registrador Nacional establecidas en la Ley y Reglamento antes citados,...Correspondiendo al presidente de la Junta Directiva, básicamente la ejecución de los acuerdos y la administración la cual se ejecuta de acuerdo a la estructura orgánica administrativa, ...no pudiendo por lo tanto, los señores miembros de la Junta Directiva, como su Presidente, responder por actuaciones administrativas que son eminentemente responsabilidad y facultad de otros funcionarios y/o empleados administrativos,... según sea el caso del Administrador del Contrato, Comisión de seguimiento, Dirección ejecutiva, Directores o Jefes. En cuanto a las funciones del Director Ejecutivo, claramente están señaladas en el Reglamento interno de la Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales y ciertamente dentro de sus responsabilidades se encuentra el de integrar todas las labores y acciones institucionales y coordinar el diario quehacer con las diferentes Direcciones del Registro Nacional, ejerciendo actividades de supervisión y control conforme a los planes de trabajo institucionales de conformidad a la Ley y a las instrucciones giradas por la Junta Directiva y/o Registrador Nacional..."

Comentarios del Auditor

Se revisó la documentación presentada por la Junta Directiva y se analizaron los comentarios expresados por el Registrador Nacional Adjunto, determinándose que la condición se mantiene por los aspectos siguientes:

- a) En efecto el SDMS Client es un sistema que cuenta con las validaciones que permiten medir el tiempo de atención de un ciudadano, con la limitante que hace referencia únicamente al tiempo que el ciudadano se presenta donde el operador/enrolador, este toma los datos, huellas y foto, entrega la ficha de datos para ser revisada por el ciudadano y al aprobar la ficha este se retira, ahí finaliza el conteo del tiempo de atención del ciudadano, en este sentido, tanto la licitación como el contrato son claros al establecer el tiempo de atención de un ciudadano. En virtud de lo expresado el literal a) de la condición se mantiene.
- b) No presentaron durante la auditoría los documentos aprobados que incluyan: diagramas de entidad/relación, diccionario de datos, metodología de desarrollo, flujos de proceso, integridad referencial del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad, contando la entidad con borrador del documento. El literal b) de la condición se mantiene.
- c) En relación a la autorización y auditoría por parte del RNPN, en el esquema de revisión periódica de los planes de contingencia elaborados por la empresa, se mantiene debido a que la documentación proporcionada por la empresa concesionaria hace referencia a datos con los que ya no se cuenta, tal es el caso del AFIS.

- d) En relación a las pruebas de las actividades propuestas en los planes de contingencia en la que participe personal del RNPN, se revisó la información proporcionada y cada uno de los informes hace referencia a lo que se debe hacer, cómo hacerlo y el resultado únicamente afirma que fueron exitosas las pruebas; sin embargo, la única firma que aparece avalando cada informe es de personal responsable de la empresa no así del RNPN, razón por la que el literal se mantiene.
- e) En relación a los manuales de organización y manuales de descripción de puestos y la definición de la estrategia para su revisión periódica, los documentos mencionados, corresponden a los manuales ya evaluados durante la ejecución de la auditoría, estos cuentan con un cuadro de actualización; sin embargo, no contienen alguna fecha o responsable de la revisión; además, no se incluye las revisiones para el personal del RNPN, por lo que el literal se mantiene.
- f) En relación al soporte técnico oportuno para el mantenimiento preventivo y correctivo del hardware; es importante destacar que el mayor problema lo tiene la Machine (máquina impresora del DUI) a la que no se le da mantenimiento preventivo sino únicamente correctivo; lo que conlleva a que por ejemplo cuando ocurren problemas en un DUICENTRO fuera de San Salvador, la solución al problema oscila entre 1 a 3 horas dependiendo de la distancia entre la oficina central de Mühlbauer, ubicada en Colonia San Benito, San Salvador y el DUICENTRO, por lo que el servicio es suspendido durante ese lapso de tiempo. En tal sentido el literal se mantiene.
- g) En relación a que en el Plan de Medios Anual existen limitaciones en relación a los períodos de publicidad, asimismo no ha considerado como mínimo la inversión del 5% de los ingresos promedio anuales de la empresa; es de aclarar que el porcentaje de los ingresos que la empresa debe invertir en publicidad no es incremental o se pueda nivelar haciendo comparaciones anuales; ya que la Licitación Abierta DR-CAFTA-02/2010, claramente establece que será el 5% del promedio anual como mínimo, por lo que si en alguno de los años la empresa decidiera invertir más de eso no puede establecer un promedio entre varios años para alcanzar el 5% de inversión. El literal se mantiene.
- h) En cuanto al control limitado del Delegado del RNPN, a través del uso de cámaras de circuito cerrado; ya que el control fue instalado únicamente para los encargados de la empresa concesionaria. El literal se mantiene en el sentido de que únicamente se establece en el comentario remitido por el Registrador Nacional Adjunto del RNPN que responde a nombre de la Junta Directiva, que se darán instrucciones al Administrador de Contratos para que haga el requerimiento a la empresa concesionaria y dé cumplimiento conforme a los documentos contractuales.

Con base a los comentarios y evidencias presentadas por la Administración posterior a la lectura del borrador de Informe, los auditores manifestamos: Se revisó la evidencia presentada y se analizaron los comentarios emitidos, concluyéndose para cada uno de los literales de la condición:

- a) La condición se mantiene considerando que no existe evidencia suficiente que subsane lo planteado, de acuerdo a lo siguiente: Es importante aclarar que el conteo del tiempo en el que un ciudadano permanece en un DUICENTRO, inicia a partir de su ingreso; actualmente la empresa concesionaria ha establecido como control antes del ingreso del ciudadano al DUICENTRO una persona en la entrada del establecimiento para que defina si el ciudadano cumple con todos los requisitos para realizar el trámite que desea realizar.

Aclarando lo anterior consideramos que el acuerdo número cinco emitido por la Junta Directiva en fecha quince de enero de dos mil quince, no establece ni regula ninguna clase de controles y nuevamente deja a juicio de la empresa concesionaria el

establecimiento del control al establecer en el literal B) ..., la concesionaria podrá contar...".

En relación a los comentarios emitidos por el Encargado de la Unidad de Supervisión y Control de Contratos y Administrador del Contrato de "Concesión de la Prestación de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad"; y estamos claros que en efecto en los términos de referencia no se establecieron los tipos de controles a implementar. Sin embargo, como administrador del contrato de concesión, debió realizar más gestiones que la remisión de una nota en abril del año 2012 solicitando el apoyo del Director Ejecutivo.

- b) Se considera importante, en este caso; que los auditores de Corte de Cuentas tenemos acceso irrestricto a registros, archivos y documentos que sustentan la información en cuanto a la naturaleza de la auditoría, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45 de Ley de la Corte de Cuentas de la República y lo establecido en la CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. AUDITORÍA, del contrato de "Concesión de la Prestación de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad".

Por lo antes expuesto y considerando que no fue presentada a los auditores la documentación técnica proporcionada por la empresa concesionaria al RNPN para su verificación; se considera que la condición se mantiene.

- c) La condición se mantiene, considerando que no fue proporcionado el Plan de Contingencia presentado por la empresa concesionaria y aprobado por la Junta Directiva.
- d) La condición se mantiene, considerando que la única evidencia que consta son 3 actas levantadas en las instalaciones de la oficina central del RNPN por mantenimientos realizados en el 2014 a la Máquina de Personalización y a los Servidores y UPS. Sin embargo, no se presenta evidencia de mantenimientos realizados a la máquina impresora de DUI, equipos informáticos estacionarios (estaciones de servicio), impresores, lectores de huella dactilar en estación de servicio y en entrega de DUI.
- e) La condición se mantiene, aunque haya sido emitido un acuerdo de Junta Directiva en el que se dispone que la concesionaria deberá invertir para publicidad el 5.3% de su presupuesto 2014; esto no representa evidencia que subsane la condición respecto al período examinado, que la inversión fue menor a lo establecido en el Contrato.
- f) La condición se mantiene, considerando que la documentación proporcionada únicamente es correspondencia en la que la empresa concesionaria comunica plan de instalación de cámaras de circuito cerrado al Administrador de Contrato, así como la instalación, el acta mencionada (ACTA 24/2014) no fue incorporada como evidencia; y no se ha verificado de parte del RNPN el funcionamiento de los dispositivos.
- g) La condición se mantiene, considerando que en efecto según el acuerdo de Junta Directiva se aprobó la extensión del período para la sustitución de toda la plataforma tecnológica; sin embargo, la condición hace referencia a una evaluación integral, lo que implica no solamente recibir los inventarios de parte de la empresa concesionaria a la institución si no evaluar y confirmar que en efecto la empresa está cumplimiento con lo establecido en el contrato y finalmente con lo acordado.

Asimismo, la evidencia mencionada por el Director de Informática no fue proporcionada. En relación con los comentarios de los señores Directores de la Junta Directiva y Expresidente del RNPN, los auditores concluimos que las condiciones de los literales del hallazgo se mantienen debido a que la información presentada no constituye evidencia de que las condiciones del hallazgo no existieran en la Entidad en el período auditado y dado el impacto de la contratación que es parte vital del proceso sustantivo del RNPN en la emisión del DUI realizado por terceros.

El Director Ejecutivo no presentó comentarios y evidencia a esta observación, que le fue comunicada mediante nota con referencia REF-DA7-085-2015 de fecha 28 de enero de 2015.

3.2. Hallazgos de Auditoría sobre "Administración y seguridad de la infraestructura tecnológica."

Hallazgo No. 5

Deficiencias en la planificación de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Verificamos la existencia de deficiencias en la planificación de las Tecnologías de Información y Comunicación, que se detallan:

- a) La Dirección de Informática no fue eficaz en el cumplimiento de los objetivos, tomando en cuenta que de acuerdo al Plan Operativo Anual 2012 (POA), se establecieron diferentes actividades o proyectos, que al compararlos con el seguimiento de los trimestres 1°, 2° y 4° (Del tercer trimestre no presentaron seguimiento), se observan diferencias entre lo planificado y el resultado del seguimiento, tales como: falta de metas, falta de seguimiento de actividades y no hay datos de avance en porcentajes, según detalle:

No.	ACTIVIDADES O PROYECTOS	META	INDICADORES DE RESULTADOS	POA	SEGUIMIENTO			COMENTARIOS
					1° T	2° T	4° T	
1	Migración de aplicativos de Administración ASP.NET	Implementar Módulos de Bodega, Compras y Activo Fijo en plataforma asp.net	Módulos de aplicaciones	SI	SI	SI	SI	Únicamente en el 3er. y 4o. Reporte de seguimiento se coloca la observación de que se considera mantener las pantallas en Forms 11 g, ya que son compatibles. Además, no hay explicaciones en la columna de "observaciones" que indiquen las razones para reprogramar.
2	Documentación de Aplicativos Financieros actualizada	Manuales de aplicativos actualizados	Manuales de usuario y técnicos	SI	SI	SI	SI	La evidencia presentada difiere de los comentarios del Jefe de la Unidad de Desarrollo de Aplicaciones (UDA).
3	Mantenimiento y monitoreo de aplicativo de estadísticas institucionales	Aplicativo Actualizado	Módulo de aplicación	SI	NO	SI	SI	No se cuenta con la definición exacta de esta actividad o proyecto, sino que se unió a otra actividad; lo que no permite evidenciar que el avance reportado se refiera a ambas actividades.
4	Capacitación personal de desarrollo software libre	Realizar Capacitación en	Personal Capacitado	SI	SI	SI	SI	La evidencia presentada difiere de los comentarios del Jefe de la Unidad de Desarrollo de Aplicaciones.

Corte de Cuentas de la República
El Salvador, C.A.

No.	ACTIVIDADES O PROYECTOS	META	INDICADORES DE RESULTADOS	POA	SEGUIMIENTO			COMENTARIOS
					1° T	2° T	4° T	
8	Administración de equipos de seguridad perimetral	Monitoreo de intentos de intrusiones 100% mensual	Reportes de intentos de acceso no permitido	SI	SI	SI	NO	La evidencia presentada difiere de los comentarios del Jefe de la UDA.
10	Documentación de Aplicativo Actualización de Estado de Ciudadano	Manual de aplicativo	Manual técnico	NO	SI	SI	SI	Se confirma la falta de planificación.
11	Administración de Acceso Aplicaciones	Accesos a aplicaciones	Usuarios de aplicación Creados o modificados, Roles y Perfiles, Datos Actualizados	NO	SI	SI	SI	Se confirma la falta de planificación observada.
12	Aplicativo de Control de Citas Desktop	Esquema creado	Esquema creado	NO	SI	SI	NO	Se confirma la falta de planificación observada.
13	Seguimiento a Convenios Interinstitucionales	No hay meta	Cumplimiento de asignaciones	NO	NO	SI	SI	Se confirma la falta de planificación observada.
14	Módulo de Captura de Datos de Sistema de Dui en el exterior	No hay meta	Módulos creados	NO	NO	SI	NO	Se confirma la falta de planificación observada.
15	Módulo de Revisión e Impresión por Lotes del Sistema de DUI en el exterior	No hay meta	Módulos creados	NO	NO	SI	NO	Se confirma la falta de planificación observada.
16	Administración y Mantenimiento de aplicativos desarrollados externamente.	Términos de Referencia elaborados Implementación de aplicativo de Sistema de Gestión de Citas para la emisión de dui en el exterior	Implementación de aplicativo	NO	NO	NO	SI	Se confirma la falta de planificación observada.

De acuerdo a programación del Plan Operativo (POA) 2013, al realizar la comparación con el seguimiento de los cuatro trimestres, se observa que existen inconsistencias, tales como falta de seguimiento en periodos en los que no se planificó, según detalle:

No.	ACTIVIDADES O PROYECTOS	META	INDICADORES DE RESULTADOS	POA	SEGUIMIENTO			COMENTARIOS
					1° y 2° T	3° T	4° T	
2	Documentación de Aplicativo Actualización de Estado de Ciudadano	NO HAY META	Manual técnico	SI	SI	SI	SI	Se confirma la falta de planificación observada.

De acuerdo al Plan Operativo (POA) 2014, al realizar la comparación con el seguimiento del primer trimestre, se observa que en dicho seguimiento se estableció otra actividad o proyecto sin establecerse en la planificación inicial, así:

No	ACTIVIDADES O PROYECTOS	META	INDICADORES DE RESULTADOS	POA	SEGUIMIENTO	COMENTARIOS
					1º T	
1	Participar y liderar el desarrollo de las Consultorías C3 y C13	Cumplir el avance a Marzo 2014, Adjudicación y contratación	Ejecución de las Consultorías	NO	SI	Se confirma la falta de planificación observada.

- b) No se identificaron las necesidades de servicios y activos de Tecnologías de Información y Comunicación, por lo que no hubo proyección de los recursos en coordinación con las dependencias del RNPN para fortalecer la automatización de los procesos en la Entidad, para 200 usuarios internos en el RNPN, en el período auditado.
- c) Repetición de actividades en los planes operativos de las unidades de la Dirección de Informática para los años 2012, 2013 y 2014, de conformidad al cuadro siguiente, dado que no existen estrategias que proyecten mejoras en la gestión de las TIC.

No.	2012	2013	2014	COMENTARIOS
3	Instalación y/o configuración de aplicativos para usuarios.	Instalación y/o configuración de aplicativos para usuarios.	Instalación de aplicativos en equipos de las Oficinas Centrales del RNPN, específicamente de Sistemas de Consulta a Base de Datos, incluye Duicentros.	No establecen a cuáles aplicativos de usuarios se refieren en los años 2012, 2013.
4	Instalación de equipo nuevo o reinstalación en las oficinas centrales del RNPN.	Instalación de equipo nuevo o reinstalación en las oficinas centrales del RNPN.	Instalación de equipo nuevo o reinstalación en las oficinas centrales del RNPN, incluye cableados.	No establecen las unidades usuarias que se les cambiará o reinstalará el equipo nuevo.
7	Actualización de sistema operativo en servidores de comunicaciones, oficinas centrales RNPN.	Actualización de sistema operativo en servidores de comunicaciones, oficinas centrales RNPN.	Actualización de sistema operativo en servidores de comunicaciones. Actualización de antivirus y anti spyware.	No establecen a cuáles servidores se les cambiará el sistema operativo y cuál es la razón del cambio, así como el tipo de sistema operativo a cambiar.
9	Instalación y configuración de equipos y servicios de red nuevos.	Instalación y configuración de equipos y servicios de red nuevos.	Instalación y configuración de equipos y servicios de red nuevos	No establecen cuántos equipos instalarán y configurarán, cuáles áreas serán incluidas y qué nuevos servicios de red tendrá la Entidad.

El Reglamento de la Ley Orgánica del Registro Nacional de Personas Naturales, Decreto Ejecutivo No. 34, D.O. 107 tomo 347 de fecha 9 de junio de 2000, establece: "Art. 42. El Director Ejecutivo tendrá las siguientes atribuciones: a) Coordinar en forma integrada las labores institucionales tendientes a la ejecución de los planes de trabajo del RNPN y velar porque éstos se cumplan en los plazos establecidos. b) Formular los lineamientos de carácter administrativo para las operaciones del RNPN. c) Evaluar necesidades e identificar requerimientos prioritarios para el mejoramiento del funcionamiento administrativo del RNPN..."

Las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del RNPN, publicadas en Diario Oficial No. 95, Tomo No. 391 del 24 de mayo de 2011, Capítulo I, Normas Relativas al Ambiente de Control, Estructura Organizacional, Artículo 7, establecen: "La estructura formal de funcionamiento estará determinada según lo establecido en la Ley Orgánica del RNPN y su Reglamento, y en el Manual de Organización de Descripción y Especificación de Puestos, aprobado por la Junta Directiva del RNPN, quien será la responsable de evaluar los cambios sugeridos por cada una de las Direcciones y que fueren necesarios para el logro de los fines institucionales."

El Capítulo II, Normas Relativas a las Valoración de Riesgos, Ambiente de Control, Estructura Organizacional, de las mismas Normas, en Artículo 17 establece: "Los objetivos y metas institucionales, estarán plasmados en los documentos denominados Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual, los cuales estarán conformados considerando la visión y misión en el cumplimiento de la Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales, y los lineamientos de los organismos competentes de orientar la gestión gubernamental."

El Manual de Organización, Descripción y Especificación de Puestos de la Dirección de Informática del 2009, autorizado por el Presidente Registrador Nacional, en el capítulo VIII Perfiles de Puestos, el puesto del Director de Informática numeral 2 Propósito del Puesto de Trabajo, establece: "Se encarga de administrar, coordinar, dirigir y supervisar las actividades administrativas de los sistemas informáticos estratégico de Registro Nacional de las Personas Naturales."

La deficiencia se debe a que el Director de Informática no propuso a la máxima autoridad en el período de enero 2012 a agosto 2014, la adopción de mejores prácticas y controles para la gestión de las TIC, que incluya un proceso de planificación estratégica de TIC alineada con la planeación estratégica institucional, por ejemplo: Estrategia del Plan Estratégico 2010-2014 "Modernizar y ampliar la plataforma informática, procesos y sistemas institucionales." Y el Director Ejecutivo no cumplió con las funciones de: a) Coordinar en forma integrada las labores institucionales tendientes a la ejecución de los planes de trabajo de la Dirección de Informática de los años 2012, 2013 y de enero a agosto de 2014 y velar porque se cumplieran en los plazos establecidos. b) Formular los lineamientos de carácter administrativo para el cumplimiento de las operaciones de la Dirección de Informática y c) Evaluar necesidades para identificar requerimientos prioritarios para el mejoramiento del funcionamiento administrativo de la Dirección de Informática del RNPN.

La ausencia de una planificación estratégica de las tecnologías de información y comunicaciones en los años 2012, 2013 y 2014, ha conllevado a que la Dirección de Informática:

- No cuente con indicadores de desempeño para conocer cómo serán medidos y alcanzados los objetivos de los planes operativos y el plan estratégico de TIC.
- No contemplen los recursos para el presupuesto operacional y de inversiones de TIC.
- No existen formulación de estrategias para el suministro y adquisición de bienes y servicios de TIC.

Así mismo, la ejecución de actividades no programadas, impidió a la Unidad de Desarrollo de Aplicaciones, el cumplimiento de lo planificado.

Comentarios de la Administración

En nota con referencia DI-RNPN-DA7-04-2014 de fecha 2 de septiembre de 2014, el Director de Informática manifestó: "El Director Ejecutivo que asumió el puesto en Dirección Ejecutiva en diciembre del 2011, invadió y asumió las funciones de esta Dirección, relegando al Director de Informática a aspectos meramente de formalismo, por lo que como Director no conocí si existía un Plan Estratégico Institucional, ni cuales las metas propuestas como institución, por lo que efectivamente no existe lo observado en la condición 2."

En nota con referencia DE-42/2014 de fecha 5 de septiembre de 2014 suscrito por el Director Ejecutivo manifiesta: "... Según consta en el manual de organización de la Dirección Ejecutiva, esta Dirección no cuenta con el marco legal para invadir y asumir las responsabilidades de ninguna de las direcciones y unidades bajo su cargo, ya que la única facultad es la de coordinar de manera integrada el funcionamiento de la institución. Por lo tanto esta Dirección no invadió y asumió las funciones y/o responsabilidades de la Dirección de Informática y de ninguna otra unidad del RNPN.

... 1. Se demuestra la existencia de un Plan estratégico aprobado por el periodo 2010-2014 y donde uno de los ejes estratégicos es el Fortalecimiento de Plataformas Informática para el Registro de Personas Naturales, responsabilidad directa de la Dirección de Informática.

2. Se comprueba a través de la documentación remitida por la unidad de planificación en el periodo 2012-2014 según notas de la unidad de planificación en el periodo 2012-2014, que la Dirección de Informática conocía del plan estratégico del periodo 2010-2014.

Que la documentación anterior desvirtúa lo señalado por el Director de Informática en relación a que no conocía la existencia de un Plan Estratégico Institucional y sus metas...

... Que no existe de parte del Director de Informática documentación que ampare lo expresado en que le haya invadido y/o quitado funciones por parte de la dirección Ejecutiva en cualquiera de las unidades bajo la responsabilidad de la Dirección de Informática.

Por lo tanto y con base a lo anterior se presentan comentarios y documentos donde se demuestra: Que no se invadió y/o asumió funciones de la Dirección Informática por la Dirección Ejecutiva y que al contrario se muestra que el Director de Informática no presentó informes o justificaciones al seguimiento del Plan Estratégico 2010-2014, ni propuso a la máxima autoridad la adopción de mejores prácticas, controles o mejoras a la planeación estratégica para la gestión de las TIC...."

En nota sin referencia ni fecha, recibida el 21 de enero del 2015, el Director de Informática del RNPN manifestó lo siguiente: "Se han presentado los POAS de cada unidad Operativa y en cada uno hay actividades en las que se asignan estimaciones, por ejemplo al momento de generar las proyecciones se estima que a algunas Unidades se les hará cambio de equipos lo cual no siempre se cumple y al informar resultados estas actividades se interpretan como metas no alcanzadas las cuales no dependen de las Unidades Operativas de la Dirección de Informática."

Comentarios de los Auditores

El Director de Informática en sus comentarios confirma lo observado y no presentó evidencias, comentarios y documentación sobre las propuestas para la elaboración del plan estratégico de TIC del RNPN.

En relación con el comentario del Director Ejecutivo sobre: "Según consta en el manual de organización de la Dirección Ejecutiva, esta Dirección no cuenta con el marco legal para invadir y asumir las responsabilidades de ninguna de las direcciones y unidades bajo su

cargo, ya que la única facultad es la de coordinar de manera integrada el funcionamiento de la institución. Por lo tanto esta Dirección no invadió y asumió las funciones y/o responsabilidades de la Dirección de Informática y de ninguna otra unidad del RNPN”, los auditores manifestamos que con base al Art. 42 del Reglamento de la Ley Orgánica del RNPN, el Director Ejecutivo tenía la atribución de coordinar en forma integrada las labores institucionales tendientes a la ejecución de los planes de trabajo del RNPN y velar porque éstos se cumplieran en los plazos establecidos, por lo tanto la condición del hallazgo se mantiene.

Hallazgo No. 6

Falta de procedimientos en la Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos

Verificamos que la Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos de la Dirección de Informática del RNPN, no posee documentación de los procedimientos referentes al monitoreo y administración de servidores institucionales, para la seguridad perimetral de redes y comunicaciones ni del software antivirus institucional.

El Reglamento de la Ley Orgánica del Registro Nacional de Personas Naturales, Decreto Ejecutivo No. 34, D.O. 107 tomo 347 de fecha 9 de junio de 2000, establece: “Art. 42. El Director Ejecutivo tendrá las siguientes atribuciones: a) Coordinar en forma integrada las labores institucionales tendientes a la ejecución de los planes de trabajo del RNPN y velar porque éstos se cumplan en los plazos establecidos. b) Formular los lineamientos de carácter administrativo para las operaciones del RNPN. c) Evaluar necesidades e identificar requerimientos prioritarios para el mejoramiento del funcionamiento administrativo del RNPN. ...”

El Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del RNPN, publicadas en Diario Oficial No. 95, Tomo No. 391 del 24 de mayo de 2011, establecen en el Capítulo III, Normas Relativas a las Actividades de Control, en Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos, Artículo 28: “La Presidencia, Directores, Jefes de Unidades del RNPN, serán responsables de la actualización y divulgación de Normas y procedimientos a las unidades ejecutoras mediante recomendaciones escritas, Memorándum, vía Electrónica o cualquier otro medio de comunicación.”

Las mismas Normas, en Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros, en el Artículo 37, establecen: “La Presidencia, Directores y Jefes de Unidades del RNPN, crearán las políticas de elaboración documental y controles específicos, para las adecuadas transacciones y hechos significativos que se realicen en el RNPN, y serán conforme a políticas y procedimientos de diseño establecidos por las instancias de gobierno correspondiente o bien de la Presidencia del RNPN.”

El Artículo 38 de las mismas Normas, establece: “Todas las operaciones y transacciones del RNPN deberán estar debidamente registradas en documentos elaborados específicamente para cada actividad, los cuales deberán estar identificados por medio de nombre y firma del funcionario que participó en su elaboración, revisión y autorización”

En Definición de Políticas y Procedimientos de los Controles Generales de los Sistemas de Información, Artículo 46 del mismo Reglamento, establece: “La Presidencia dictará las políticas para la administración de todos los Recursos Tecnológicos, los cuales serán

regulados por las disposiciones internas, contenida en el Manual de Uso de Equipos Informáticos y Recursos Tecnológicos, las directrices Operativas de Funcionamiento o Desarrollo de los Sistemas de Información Administrativa, regulará los controles sobre operaciones de datos, describiéndose las actividades del operador del sistema informático del registro respectivo.”

En Definición de Políticas y Procedimientos en la calidad de los procesos institucionales, Artículo 48, establece: “La Presidencia, Directores y Jefes de Unidades del RNPN establecerán las Políticas y Procedimientos de los controles de calidad en los procesos institucionales, contenidas en los manuales de procesos de cada área, dando seguimiento al cumplimiento de lo establecido.”

En el Capítulo I, Normas Relativas al Ambiente de Control, Estructura Organizacional, en el Artículo 7 establece: “La estructura formal de funcionamiento estará determinada según lo establecido en la Ley Orgánica del RNPN y su Reglamento, y en el Manual de Organización de Descripción y Especificación de Puestos, aprobado por la Junta Directiva del RNPN, quien será la responsable de evaluar los cambios sugeridos por cada una de las Direcciones y que fueren necesarios para el logro de los fines institucionales.”

El Manual de Organización, Descripción y Especificación de Puestos de la Dirección de Informática del año 2009, autorizado por el Presidente Registrador Nacional, en capítulo VIII Perfiles de Puestos, el puesto de Jefe de la Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos numeral 3 Unidades y Elementos de Competencia, en 3.2 Ejecutar las operaciones derivadas de la Red de Datos del RNPN, operación del equipo central de comunicaciones (servidores) y operaciones de equipos informáticos, establece: “Velar e implementar políticas de seguridad en la red institucional.”

La deficiencia se debe a que el Director de Informática en conjunto con el Jefe de la Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos, no han elaborado políticas y procedimientos para el monitoreo y administración de servidores institucionales, de la seguridad perimetral de redes y comunicaciones ni del software antivirus del RNPN, así como la falta de recurso humano suficiente y debidamente capacitado para la Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos.

Y el Director Ejecutivo no cumplió con las funciones Formular los lineamientos de carácter administrativo de la Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos de la Dirección de Informática del RNPN para las operaciones de monitoreo y administración de servidores institucionales ni para la seguridad perimetral de redes y comunicaciones ni del software antivirus del RNPN.

La deficiencia ocasiona que la Dirección Informática Institucional, al no poseer los procedimientos señalados, se expone a que las labores de los seis técnicos informáticos y el jefe de la Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos, que administran el hardware y software de la infraestructura informática institucional (89 servidores, 56 equipos de comunicación, 345 UPS, 115 impresoras, 116 scanner y 375 computadoras personales), las realicen conforme a su iniciativa y experiencia, dificultando medir la eficiencia, seguridad de redes y recursos informáticos, el cumplimiento de objetivos de la áreas, el cumplimiento de estándares adoptados en la Entidad para las funciones del personal, el establecimiento de medidas de calidad, la racionalización de los procesos, entre otros aspectos.

Comentarios de la Administración

En nota con referencia USR-7-09-2014 de fecha 19 de septiembre del 2014, el Jefe de la Unidad de Administración de Redes y Recurso Informático, manifestó lo siguiente:

"La Unidad de Administración de Redes y Recurso Informático del RNPN, una dependencia de la Dirección de Informática; tiene dos funciones que aunque relacionados, requieren de capacidades diferentes, a) la administración del recurso informático y b) la administración de la red de datos y los servicios de comunicación de carácter administrativo del Registro. La unidad cuenta hasta el momento con 6 integrantes, los cuales se dedican la mayor parte del tiempo a las actividades de soporte a los usuarios del Registro, de ahí se observan los siguientes inconvenientes:

- 1) La unidad hasta el momento no cuenta con personal suficiente para el desarrollo completo de las actividades de administración de redes y de servidores, de ahí que las actividades son definidas directamente por la Dirección de Informática, sin informar a la Jefatura correspondiente.
- 2) La unidad no cuenta con recursos para desarrollar algunas de las actividades, siendo totalmente dependiente en ese sentido de la Dirección de Informática, cabe citar que uno de estos aspectos es la aprobación de documentación referente a la unidad, tanto técnica como con respecto a los temas organizativos de la misma. Tampoco se cuenta con personal administrativo a cargo de la documentación.
- 3) No existe una clara delimitación de las funciones técnicas de la unidad con respecto a los temas de administración de servidores y servicios de comunicaciones, esto especialmente después del traslado del Centro de Datos del RNPN en Agosto de 2013, en el cual se fusionaron los componentes de comunicaciones del Centro de Datos anterior con los del Edificio Administrativo del Registro. Estas funciones son asignadas a discreción por la Dirección de Informática. En este punto es válido mencionar que existen proyectos de implementación de servicios en las áreas administrativas y jurídicas, que tampoco son de conocimiento de la Jefatura de Administración de Redes y Recurso Informático.

Lo anterior hace complicada la definición de instructivos detallados, ya que estos dependerían de la definición de que procesos técnicos deben incluirse en los instructivos de la Unidad.

Cabe mencionar que no se ha recibido de parte de ninguno de los organismo de Dirección, ninguna definición de políticas generales o lineamientos estratégicos, que permitan definir el alcance que debe documentarse de los procesos, no obstante se ha trabajado en un borrador de manual destinado al SOPORTE TECNICO, del cual se anexa copia; además se trabajó conjuntamente en la consultoría BID, para la elaboración de una propuesta para una nueva organización y en la propuesta de procesos para las nuevas unidades, la cual debe ser implementada por la Dirección de Informática.

Las actividades que se desarrollan para controlar, monitorear y administrar los servidores institucionales, la seguridad perimetral de redes y comunicaciones, y la administración de antivirus se fundamentan en:

- El establecimiento de políticas básicas de Directorio Activo.
- Establecimiento de políticas en el Firewall Central del RNPN.
- Verificación de registros de eventos de servidores.
- Manejo de la consola de administración del sistema Antivirus.
- Creación de cuentas de correo."

En nota de referencia No. USR-2/2014 de fecha 21 de enero de 2015, recibida la misma fecha, el Director de Informática del RNPN y el Jefe de Unidad de Administración de Redes y Recurso Informático del RNPN, manifestaron lo siguiente:

“Es de hacer notar que la referencia ignora los enlaces que fueron enviados en la documentación, en los cuales se detallan los procedimientos técnicos que deben seguirse DE ACUERDO A LOS FABRICANTES para realizar dichas actividades. Dicha documentación fue entregada en su oportunidad, consultándose a los auditores si se requería información adicional al respecto. Lo cual implica que no solamente se utiliza el criterio de los técnicos, sino que estos tienen una base en las buenas prácticas necesarias para la adecuada gestión de los equipos y la seguridad de la información de la institución.

No obstante por instrucciones de Presidencia, ya se encuentran en proceso de elaboración todas las políticas, manuales e instructivos relativos a la administración de la red de datos del RNPN, en las cuales se incluirán hasta donde sea posible todos los aspectos técnicos que sea necesario cubrir de acuerdo a los comentarios expresados por los auditores.”

Comentarios de los auditores

Con relación a los comentarios de fecha 21 de enero de 2015, hemos analizado los comentarios presentados por el Director de Informática y el Jefe de Unidad de Administración de Redes y Recurso Informático del RNPN, sobre la falta de procedimientos en la Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos del RNPN, los comentarios emitidos se relacionan a los link remitidos a los auditores, de los fabricantes de los equipos informáticos. No presentando la administración, la evidencia de elaboración de políticas, manuales e instructivos relativos a la administración y seguridad de la red de datos del RNPN, y de la elaboración de procedimientos de administración de monitoreo y administración de servidores institucionales, de la seguridad perimetral de redes y comunicaciones, por lo que el hallazgo se mantiene.

El Director Ejecutivo no presentó comentarios y evidencia sobre esta observación comunicada mediante nota con referencia REF-DA7-085-2015 de fecha 28 de enero de 2015.

Hallazgo No. 7

Falta de un Plan de Contingencia Informático en el RNPN

Verificamos la falta de un Plan de Contingencia Informático que contenga las medidas técnicas, humanas y organizativas necesarias para garantizar la continuidad de las operaciones de los sistemas para la emisión del DUI en el país y en el exterior, el registro de partidas de nacimiento y de defunción y demás sistemas administrativos, utilizados por 200 usuarios internos aproximadamente y público en general, basado en la identificación, análisis, valoración y gestión de riesgos para la administración y seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicación del RNPN.

El Reglamento de la Ley Orgánica del Registro Nacional de Personas Naturales, Decreto Ejecutivo No. 34, D.O. 107 tomo 347 de fecha 9 de junio de 2000, establece: “Art. 42. El Director Ejecutivo tendrá las siguientes atribuciones: a) Coordinar en forma integrada las labores institucionales tendientes a la ejecución de los planes de trabajo del RNPN y velar porque éstos se cumplan en los plazos establecidos. b) Formular los lineamientos de carácter administrativo para las operaciones del RNPN. c) Evaluar necesidades e identificar

requerimientos prioritarios para el mejoramiento del funcionamiento administrativo del RNPN. ...”

Las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del RNPN, publicadas en el Diario Oficial No. 95, Tomo No. 391 del 24 de mayo de 2011, en el Capítulo II, Normas Relativas a la Valoración de Riesgos, establecen:

“Identificación de Riesgos. Art. 22. La Presidencia, Directores y Jefes de Unidades del RNPN, deben identificar los factores de riesgos relevantes, internos y externos, asociados al logro de los objetivos institucionales, en la administración y seguridad de la información, pudiendo utilizar para dicha identificación talleres o análisis de Fortalezas Oportunidades Debilidades Amenazas (FODA) que culminen en la matriz de riesgos.

Análisis de Riesgos Identificados. Art. 23. Los riesgos que se estimen como de alta probabilidad de ocurrencia y alto impacto serán evaluados institucionalmente. Por el contrario, riesgos de baja probabilidad de ocurrencia y bajo impacto, serán resueltos en los niveles de pertinencia respectivos.

Gestión de Riesgos. Art. 24. Los Directores y Jefes de Unidades del RNPN con base a su juicio de probabilidades y costo razonable, decidirán las acciones a tomar para reducir la ocurrencia de los factores de riesgo y el impacto que estos causen en la institución. Se establecerán procedimientos, que deberán ser plasmados en la Matriz de Riesgos, mediante los cuales se dé seguimiento a las implementaciones que fortalezcan las acciones que se hayan tomado.”

El Manual de Organización, Descripción y Especificación de Puestos de la Dirección de Informática emitido en el año 2009, autorizado por el Presidente Registrador Nacional, en el capítulo VIII Perfiles de Puestos, puesto del Director de Informática numeral 3, establece: “Unidades y Elementos de Competencia, 3.1 Dirigir, controlar y supervisar todos los procesos administrativos y técnicos de la administración de los sistemas institucionales, Elaborar los Planes de Contingencia para poder brindar apoyo técnico en períodos de emergencia”.

La deficiencia se debe a que el Director de Informática no identificó, analizó y valoró los factores de riesgos relevantes, internos y externos, asociados al logro de los objetivos institucionales, en la administración y seguridad de la información, como base para identificar las áreas críticas y de mayor impacto de las TIC a nivel institucional y para la elaboración del plan de contingencia. Y el Director Ejecutivo no cumplió con las funciones de formular los lineamientos para la elaboración del Plan de Contingencia Informático y evaluar las necesidades e identificar requerimientos prioritarios para garantizar la continuidad de las operaciones de los sistemas para la emisión del DUI en el País y en el exterior.

Al no contar con un Plan de Contingencia Informático la Dirección de Informática del RNPN, no puede brindar apoyo técnico en caso de contingencias, por no tener planificadas las actividades y procedimientos a realizar ni identificada la tecnología de mayor impacto, por lo que no está asegurando la continuidad y el restablecimiento oportuno de las operaciones de los servicios informáticos cuando se presentan eventualidades inesperadas que afecten su funcionamiento, para un Data Center, 5 redes locales virtuales (VLAN), red desmilitarizada (DMZ), 50 switches, 6 firewall, 89 servidores institucionales, 180 cuentas de correo electrónico, 375 computadoras personales y 20 sistemas de información con bases de datos Oracle.

Comentarios de la Administración

En nota de fecha 2 de septiembre del 2014 con referencia DI-RNPN-DA7-04-2014, el Director de Informática, expresó: "Se elaboró en el año 2010 una propuesta de plan de contingencia la cual quedó en revisión de Dirección Ejecutiva, la cual consideró que por ser inminente el cambio de administración debían de ser las siguientes autoridades quienes deberían tomar la decisión al respecto, la anterior administración tampoco le dio la importancia debida.

Estamos trabajando sobre una nueva propuesta ya que al contar con un nuevo Data Center se ha adquirido también mejor tecnología de comunicación, respaldo, etc. Dicha propuesta se pasaría a revisión de Presidencia la próxima semana."

En nota sin referencia ni fecha, recibida el 21 de enero del 2015, el Director de Informática del RNPN manifestó lo siguiente: "Se anexa hoja de instrucciones de Presidencia para generación de Plan Contingencial."

Comentarios de los auditores

Con relación a los comentarios de la Administración, propicio es mencionar que las mejores prácticas utilizadas para garantizar la confiabilidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información computadorizados, sugieren que como parte del plan de continuidad de negocios un plan de contingencias, del cual la administración no presentó evidencia de la propuesta presentada a la Dirección Ejecutiva ni el borrador de la propuesta que será presentada a la Presidencia del RNPN.

El Director Ejecutivo no presentó comentarios y evidencia a esta observación, comunicada mediante nota con referencia REF-DA7-085-2015 de fecha 28 de enero de 2015.

Hallazgo No. 8

Deficiente elaboración de planes de mantenimiento preventivo a equipos informáticos.

Verificamos que los planes de mantenimiento preventivo a equipos informáticos, elaborados por la Dirección de Informática durante los años 2012, 2013 y 2014; presentan deficiencias en los aspectos siguientes:

- a) No incluyen el mantenimiento preventivo para el hardware siguiente: 89 servidores, 56 equipos de comunicación, 345 UPS, 115 impresoras y 116 escáneres.
- b) Falta de mantenimiento preventivo en el período examinado para la infraestructura de redes a nivel institucional.

Las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del RNPN, publicadas en Diario Oficial No. 95, Tomo No. 391 del 24 de mayo de 2011, establecen en Capítulo I, Normas Relativas al Ambiente de Control, Estructura Organizacional, Artículo 7 establece: "La estructura formal de funcionamiento estará determinada según lo establecido en la Ley Orgánica del RNPN y su Reglamento, y en el Manual de Organización de Descripción y Especificación de Puestos, aprobado por la Junta Directiva del RNPN, quien será la responsable de evaluar los cambios sugeridos por cada una de las Direcciones y que fueren necesarios para el logro de los fines institucionales."

El Manual de Organización, Descripción y Especificación de Puestos de la Dirección de Informática fecha 2009 autorizado por Presidente Registrador Nacional, en capítulo VIII Perfiles de Puestos, puesto de Jefe de la Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos numeral 3 Unidades y Elementos de Competencia, establece en 3.1 "Elaborar y dar seguimiento al Plan de trabajo de mantenimiento de los equipos informáticos del RNPN".

El Manual Para el Uso de Equipos Informáticos de fecha 4 de octubre del 2010 aprobado por la Junta Directiva del RNPN, en el Capítulo V Normas Para Mantenimiento de Equipo numeral 1, establece: "El Departamento de Soporte Técnico de la Institución planificará y ejecutará toda acción necesaria para garantizar el mantenimiento preventivo y/o correctivo en forma periódica para todo el hardware, redes, potencia y comunicaciones a efecto de garantizar una utilización continua de los mismos".

La deficiencia se debe a que el Jefe de la Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos no incluyó toda la infraestructura tecnológica, en los planes de trabajo de mantenimiento preventivo de los años 2012, 2013 y 2014, dándole énfasis únicamente a computadoras personales y el Director de Informática autorizó los planes de mantenimiento preventivo en esas condiciones.

La falta de mantenimiento preventivo de los equipos informáticos, consistentes en 89 servidores, 56 equipos de comunicación, 345 UPS, 115 impresoras y 116 scanner, provoca el deterioro y disminución de la vida útil de los mismos, esto a su vez podría ocasionar fallas en la red e interrupción en las operaciones y servicios que brinda la Dirección de Informática del RNPN, no garantizando una utilización continua de la Infraestructura Tecnológica del RNPN.

Comentarios de la Administración

Mediante oficio DI-RNPN-DA7-04-2014, del 2 de noviembre de 2014 suscrito por el Director de Informática y oficio USR-3-08-2014 de fecha 29 de agosto de 2014, suscrito por el Jefe de la Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos remitieron copia de planes de mantenimiento por cada año señalado, aprobado por el Director de Informática.

En nota de referencia No. USR-2/2014 de fecha 21 de enero de 2015, recibida la misma fecha, el Director de Informática del RNPN y el Jefe de Unidad de Administración de Redes y Recurso Informático del RNPN, manifestaron lo siguiente: "Esta Unidad, y tal como se informó en su oportunidad; solamente tiene asignado el control de los equipos que están en uso de parte de los usuarios, y los servidores que tienen relación con la comunicación y soporte institucional; dichos equipos servidores entre otros, se encuentran listados por nombre en los planes operativos anuales de la unidad, los cuales fueron aprobados en su momento por la Dirección de Informática y por la Dirección Ejecutiva, por lo tanto no tenemos bajo nuestro control 89 servidores, solamente los incluidos en dichos planes de trabajo, los demás equipos servidores están asignados a las unidades de Desarrollo de aplicaciones, así como a la Dirección de Informática.

Los scanners de escritorio así como las impresoras de carácter personal, son incluidos como parte del equipo principal al momento de hacer los mantenimientos. Para los impresores restantes, el Registro como tal no cuenta con técnicos especializados en equipos de impresión, por lo que los equipos son revisados por una empresa externa de acuerdo a la demanda, ya que no se cuenta con recurso financiero para un contrato de mantenimiento que cubra todo.

En cuanto a los UPS, tampoco se cuenta ni con equipo ni con técnicos especializados, además que por ser equipos eléctricos no es posible su mantenimiento por los técnicos asignados a soporte técnico, ya que no cuentan con partes susceptibles de mantenimiento o cambio.

Finalmente es de reiterar que los planes fueron elaborados y presentados, tanto a la Dirección de informática como a la Dirección Ejecutiva, quienes dieron su aval para realizarlos de esta forma y de acuerdo a los recursos tanto humanos como técnicos con que cuenta la institución, por lo tanto los planes presentados son los planes viables para la institución”.

Comentarios de los auditores

Se han analizado los comentarios presentados por el Director de Informática y el Jefe de la Unidad de Administración de Redes y Recurso Informático del RNPN, sobre la deficiente elaboración de planes de mantenimiento preventivo a equipos informáticos del RNPN, debido a:

- a) Falta de asignación de todo el equipo de informático en general al Jefe de Unidad de Administración de Redes y Recurso Informático para que sean incluidos en el plan de mantenimiento preventivo de los equipos informáticos de la institución.
- b) Falta de recurso técnico y financiero de la institución.

Sin embargo, el Director de Informática no coordinó con Activo Fijo, para que el registro de todo el equipo informático institucional fuera del conocimiento de la Unidad de Administración de Redes y Recurso Informático, para que sean incluidos en el plan de mantenimiento preventivo de los equipos informáticos de la institución, ni gestionó la asignación de los recursos humanos y financieros necesarios para que la mencionada Unidad operara con eficiencia.

Hallazgo No. 9

Falta de utilización de equipos informáticos.

Verificamos que no han sido utilizados 871 equipos informáticos (Computadoras, impresores, y laminadoras de carnets, lectores de DUI y huellas, scanner, UPS, entre otros), ubicados en bodega de Activo Fijo en la segunda planta de la torre RNPN, el 85% proviene de donación de DOCUSAL y el resto es equipo nuevo adquirido por el RNPN. Dicho equipo, según registros de inventario de activo fijo, no posee los datos de fecha y costo de adquisición.

El Reglamento de la Ley Orgánica del Registro Nacional de Personas Naturales, Decreto Ejecutivo No. 34, D.O. 107 tomo 347 de fecha 9 de junio de 2000, establece: “Art. 42. El Director Ejecutivo tendrá las siguientes atribuciones: a) Coordinar en forma integrada las labores institucionales tendientes a la ejecución de los planes de trabajo del RNPN y velar porque éstos se cumplan en los plazos establecidos. b) Formular los lineamientos de carácter administrativo para las operaciones del RNPN. c) Evaluar necesidades e identificar requerimientos prioritarios para el mejoramiento del funcionamiento administrativo del RNPN...”

Las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del RNPN, publicadas en el Diario Oficial No. 95, Tomo No. 391 del 24 de mayo de 2011, establecen en el Capítulo III, Normas Relativas a las Actividades de Control, Documentación, Actualización y Divulgación de

Políticas y Procedimientos, Artículo 26: “La Presidencia, Directores, Jefes de Unidades del RNPN deberán cumplir y hacer cumplir las políticas y los procedimientos relativos al sistema de control interno, que permita lograr efectivamente los objetivos y metas institucionales con eficacia y eficiencia.”

Las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del RNPN, publicadas en el Diario Oficial No. 95, Tomo No. 391 del 24 de mayo de 2011, establecen en el Capítulo IV, Disposiciones Finales, Artículo 64: “El glosario de términos de las presentes Normas Técnicas de Control Interno, es parte integrante del presente documento.” “EFICIENCIA, Rendimiento óptimo, sin desperdicio de recursos.” “CONTROL INTERNO Es el sistema de procesos continuos realizado por la máxima autoridad, direcciones, jefes de unidad y demás funcionarios, diseñados para proporcionar una seguridad razonable de alcanzar:

- Efectividad y eficiencia
- Confiabilidad y oportunidad de la información
- Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico”.

La deficiencia se debe a que el Director de Informática no ha realizado las gestiones necesarias para la utilización de 871 equipos informáticos, 15% nuevo y el resto fue utilizado por DOCUSAL, que se encuentran en condiciones de funcionamiento y están resguardados en la Bodega de Activo Fijo del RNPN.

Y el Director Ejecutivo no cumplió con las funciones de Coordinar con la Dirección de Informática y dependencias del RNPN, la utilización de los 871 equipos informáticos (Computadoras, impresores, impresoras y laminadoras de carnets, lectores de DUI y huellas, scanner, UPS, entre otros), provenientes de donación de DOCUSAL, para el mejoramiento del funcionamiento administrativo del RNPN.

Como efecto de no utilizar el equipo informático resguardado en bodega, este se deteriora, se vuelve obsoleto, aumenta para la Entidad el costo de utilización de espacio físico y no garantiza a la Institución un rendimiento óptimo y sin desperdicio de recursos informáticos que contribuyen a apoyar procesos y objetivos institucionales.

Comentarios de la Administración

Mediante correo electrónico del fecha 8 de septiembre de 2014, remitido por el Director de Informática, manifestó: “Saludos cordiales, en efecto la calificación de estado “bueno” se refiere a que los equipos técnicamente funcionan, aunque ya tienen obsolescencia en algunas de sus partes, por ejemplo SO Windows XP, puertos USB de 1a. generación, la mayoría de estos equipos provienen del donativo producto de la terminación del contrato con Docusal, el RNPN actualmente ya tiene cubierta sus necesidades de este tipo de equipo y la evaluación fue con el propósito, según la administración, la viabilidad de donación a otras instituciones con necesidades de equipo tecnológico.”

En nota sin referencia ni fecha, recibida el 21 de enero del 2015, el Director de Informática del RNPN manifestó lo siguiente:

“Se refiere a 871 equipos informáticos resguardados en las bodegas de activo fijo; el personal del RNPN en condiciones para utilizar estos equipos son menos de 400 personas, además el RNPN tiene cubierta las necesidades de equipos, además la mayoría proviene de la entrega de la plataforma tecnológica utilizada por Docusal que la concesionaria anterior, por lo tanto son equipos con presencia de obsolescencia, y dentro de estos inventarios hay por lo menos 120 lectores de códigos de barras, más de cuarenta

impresores de sublimación térmica para impresión de carnets, por lo que esta dirección realizó un levantamiento de equipo para determinar lo que funciona y lo que no funciona, entendiendo que la administración pretendía donar lo recibido por Docusal que no consistía solamente en equipo informático, sino también abundante mobiliario y sistemas de aire acondicionado.”

Comentarios de los auditores

Con base a los comentarios y evidencias presentadas por el Director de Informática del RNP, confirmamos que la Administración no presentó evidencia de las gestiones realizadas sobre los 871 equipos informáticos no utilizados, encontrados en bodega de Activo Fijo, el 86.57% equivalente a 754, son equipos que provienen del donativo producto de la terminación del contrato entre DOCUSAL y el RNP; sin embargo, dichos equipos ingresaron a bodega de Activo Fijo en el período de diciembre 2012 a enero 2013, transcurriendo 1 año 8 meses, hasta agosto de 2014, para que el Director de Informática realizara las gestiones para su clasificación y posterior entrega al área asignada para su utilización.

El Director Ejecutivo del RNP que fungió en el período auditado no presentó comentarios ni evidencias a la observación comunicada en nota REF-DA7-085-2015 de fecha 28 de enero de 2015.

Hallazgo No. 10

Equipo informático adquirido y no utilizado.

Verificamos que la entidad cuenta con equipo informático nuevo en bodega, adquirido mediante el proyecto Modernización y Fortalecimiento Institucional del RNP número ATN/II-13290-ES con número de referencia del Proyecto “B3”, que no está siendo utilizado y no contribuye al logro de los objetivos institucionales, según detalle:

No.	Fecha de Recepción	No. de Comprobante de Recepción de Bienes	Código	Descripción	Valor
1	02/08/2013	BID-0019-09-13	UPS-0722-RNP,UPS-0723-RNP, UPS-0724-RNP,UPS-0725-RNP, UPS-0726-RNP.	5 UPS Modelo CL750B Marca Forza Precio Unitario \$59.04	\$295.20
2	23/07/2013	BID-0014-07-13	IML-0113-RNP, IML-0114-RNP, IML-0115-RNP, IML-0116-RNP, IML-0117-RNP,IML-0118-RNP, IML-0119-RNP, IML-0120-RNP, IML-0121-RNP, IML-0122-RNP, IML-0123-RNP, IML-0124-RNP, IML-0125-RNP, IML-0126-RNP, IML-0127-RNP, IML-0128-RNP, IML-0129-RNP, IML-0130-RNP, IML-0131-RNP, IML-0132-RNP, IML-0133-RNP, IML-0134-RNP, IML-0135-RNP, IML-0136-RNP.	24 Impresoras Laser Jet P2035 Marca HP Precio Unitario \$251.94	\$6,046.56
513	12/08/2013	BID-0015-07-13	CPU-0665-RNP,CPU-0666-RNP, CPU-0667-RNP, CPU-0668-RNP, CPU-0669-RNP.	5 Computadoras de Escritorio Modelo Pro 3500 Marca HP Precio Unitario \$1,182.33	\$5,911.65

Corte de Cuentas de la República
El Salvador, C.A.

No.	Fecha de Recepción	No. de Comprobante de Recepción de Bienes	Código	Descripción	Valor
4	04/09/2013	BID-0017-09-13	SCA-0238-RNPN, SCA-0239-RNPN, SCA-0240-RNPN, SCA-0241-RNPN, SCA-0242-RNPN, SCA-0243-RNPN, SCA-0244-RNPN, SCA-0245-RNPN, SCA-0246-RNPN, SCA-0247-RNPN, SCA-0248-RNPN, SCA-0249-RNPN, SCA-0250-RNPN, SCA-0251-RNPN, SCA-0252-RNPN, SCA-0253-RNPN, SCA-0254-RNPN,	17 Scanner Modelo Fi-6110 Marca Fujitsu Precio Unitario \$883.66	\$15,022.22
5	05/02/2014	BID-0002-01-14	UPS-0744-RNPN, UPS-0745-RNPN, UPS-0746-RNPN, UPS-0747-RNPN, UPS-0748-RNPN, UPS-0749-RNPN, UPS-0750-RNPN, UPS-0751-RNPN, UPS-0752-RNPN, UPS-0753-RNPN, UPS-0754-RNPN, UPS-0755-RNPN, UPS-0756-RNPN, UPS-0757-RNPN, UPS-0758-RNPN, UPS-0759-RNPN, UPS-0760-RNPN, UPS-0761-RNPN, UPS-0762-RNPN, UPS-0763-RNPN, UPS-0764-RNPN, UPS-0765-RNPN, UPS-0766-RNPN, UPS-0767-RNPN, UPS-0768-RNPN, UPS-0769-RNPN, UPS-0770-RNPN, UPS-0771-RNPN, UPS-0772-RNPN, UPS-0773-RNPN, UPS-0774-RNPN.	31 UPS Modelo CL750B Marca Forza Precio Unitario \$73.98	\$2,293.38
6	03/03/2014	BID-0008-03-14	IML-0139-RNPN, IML-0140-RNPN, IML-0141-RNPN, IML-0142-RNPN, IML-0143-RNPN, IML-0144-RNPN, IML-0145-RNPN, IML-0146-RNPN, IML-0147-RNPN, IML-0148-RNPN, IML-0149-RNPN, IML-0150-RNPN, IML-0151-RNPN, IML-0152-RNPN, IML-0153-RNPN, IML-0154-RNPN, IML-0155-RNPN, IML-0156-RNPN, IML-0157-RNPN, IML-0158-RNPN, IML-0159-RNPN, IML-0160-RNPN, IML-0161-RNPN, IML-0162-RNPN, IML-0163-RNPN, IML-0164-RNPN, IML-0165-RNPN, IML-0166-RNPN, IML-0167-RNPN, IML-0168-RNPN, IML-0169-RNPN, IML-0170-RNPN, IML-0171-RNPN, IML-0172-RNPN, IML-0173-RNPN, IML-0174-RNPN, IML-0175-RNPN, IML-0176-RNPN, IML-0177-RNPN, IML-0178-RNPN, IML-0179-RNPN, IML-0180-RNPN, IML-0181-RNPN, IML-0182-RNPN, IML-0183-RNPN.	45 Impresoras Laserjet Pro P1102W Marca HP Precio Unitario \$115.37	\$5,191.65
7	11/03/2014	BID-0009-03-14	SCA-0263-RNPN, SCA-0264-RNPN, SCA-0265-RNPN, SCA-0266-RNPN, SCA-0267-RNPN, SCA-0268-RNPN, SCA-0269-RNPN, SCA-0270-RNPN,	42 Escanner Modelo Scan Jet Pro 300 S2 Marca HP	\$15,804.18

No.	Fecha de Recepción	No. de Comprobante de Recepción de Bienes	Código	Descripción	Valor
			SCA-0271-RNPN, SCA-0272-RNPN, SCA-0273-RNPN, SCA-0274-RNPN, SCA-0275-RNPN, SCA-0276-RNPN, SCA-0277-RNPN, SCA-0278-RNPN, SCA-0279-RNPN, SCA-0280-RNPN, SCA-0281-RNPN, SCA-0282-RNPN, SCA-0283-RNPN, SCA-0284-RNPN, SCA-0285-RNPN, SCA-0286-RNPN, SCA-0287-RNPN, SCA-0288-RNPN, SCA-0289-RNPN, SCA-0290-RNPN, SCA-0291-RNPN, SCA-0292-RNPN, SCA-0293-RNPN, SCA-0294-RNPN, SCA-0295-RNPN, SCA-0296-RNPN, SCA-0297-RNPN, SCA-0298-RNPN, SCA-0299-RNPN, SCA-0300-RNPN, SCA-0301-RNPN, SCA-0302-RNPN, SCA-0303-RNPN, SCA-0304-RNPN	Precio Unitario \$376.29	
8	11/03/2014	BID-0011-03-14	CPU-0681-RNPN, CPU-0682-RNPN, CPU-0683-RNPN, CPU-0684-RNPN, CPU-0685-RNPN, CPU-0686-RNPN, CPU-0687-RNPN, CPU-0688-RNPN, CPU-0689-RNPN, CPU-0690-RNPN, CPU-0691-RNPN, CPU-0692-RNPN, CPU-0693-RNPN, CPU-0694-RNPN, CPU-0695-RNPN, CPU-0696-RNPN, CPU-0697-RNPN, CPU-0698-RNPN, CPU-0699-RNPN, CPU-0700-RNPN, CPU-0701-RNPN, CPU-0702-RNPN, CPU-0703-RNPN, CPU-0704-RNPN, CPU-0705-RNPN, CPU-0706-RNPN, CPU-0707-RNPN, CPU-0708-RNPN, CPU-0709-RNPN, CPU-0710-RNPN, CPU-0711-RNPN, CPU-0712-RNPN, CPU-0713-RNPN, CPU-0714-RNPN, CPU-0717-RNPN.	35 Computadoras de escritorio Modelo Optiplex 3020 Marca DELL Precio Unitario \$986.49	\$34,527.15
TOTAL					\$85,831.79

El Reglamento de la Ley Orgánica del Registro Nacional de Personas Naturales, Decreto Ejecutivo No. 34, D.O. 107 tomo 347 de fecha 9 de junio de 2000, establece: "Art. 42. El Director Ejecutivo tendrá las siguientes atribuciones: a) Coordinar en forma integrada las labores institucionales tendientes a la ejecución de los planes de trabajo del RNPN y velar porque éstos se cumplan en los plazos establecidos. b) Formular los lineamientos de carácter administrativo para las operaciones del RNPN. c) Evaluar necesidades e identificar requerimientos prioritarios para el mejoramiento del funcionamiento administrativo del RNPN..."

Las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del RNPN, publicadas en el Diario Oficial No. 95, Tomo No. 391 del 24 de mayo de 2011, establecen en el Capítulo III, Normas Relativas a las Actividades de Control, Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos, en el Artículo 26 establece: "La Presidencia, Directores, Jefes de

Unidades del RNPN deberán cumplir y hacer cumplir las políticas y los procedimientos relativos al sistema de control interno, que permita lograr efectivamente los objetivos y metas institucionales con eficacia y eficiencia.”

En el Capítulo IV, Disposiciones Finales, Artículo 64 establece: “El glosario de términos de las presentes Normas Técnicas de Control Interno, es parte integrante del presente documento.” “EFICIENCIA, Rendimiento óptimo, sin desperdicio de recursos.” “CONTROL INTERNO Es el sistema de procesos continuos realizado por la máxima autoridad, direcciones, jefes de unidad y demás funcionarios, diseñados para proporcionar una seguridad razonable de alcanzar:

- Efectividad y eficiencia
- Confiabilidad y oportunidad de la información
- Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico”.

La deficiencia se debe a que el señor Presidente Registrador Nacional de Personas Naturales que fungió en el período de marzo 2013 a mayo 2014 y la señora Presidenta Registradora Nacional de Personas Naturales, actuante en el período de junio 2014 a agosto de 2014, no realizaron gestiones para la agilización del uso de equipo informático adquirido mediante el proyecto Modernización y Fortalecimiento Institucional del RNPN número ATN/II-13290-ES con número de referencia del Proyecto B3, adquirido en el período de agosto 2013 a agosto 2014, con el objetivo de equipar las oficinas de Registro del Estado Familiar y oficinas desconcentradas.

Y el Director Ejecutivo no cumplió con las funciones de coordinar en forma integrada con la Dirección de Informática y dependencias del RNPN la utilización del equipo informático nuevo en bodega, adquirido mediante el proyecto Modernización y Fortalecimiento Institucional del RNPN número ATN/II-13290-ES con número de referencia del Proyecto “B3”, para el mejoramiento del funcionamiento administrativo del RNPN.

Como consecuencia, el resguardo del equipo informático sin utilizar ha ocasionado pérdida en el tiempo de garantía de fábrica del equipo valorado en \$85,831.79 y que nuevamente pueda vencerse el uso de las 72 licencias de antivirus ESETENDPOINT que han sido renovadas y aumentar los gastos por depreciación de los equipos adquiridos desde su recepción de julio 2013 a marzo 2014, por un valor aproximado al 31 de agosto del 2014 de US \$6,964.07, sin haber sido utilizado, por lo que no ha existido eficacia y eficiencia en el desarrollo del proyecto señalado y en la adquisición del equipo informático.

Comentarios de la Administración

En nota con referencia RAN-02/2014 de fecha 3 de octubre del 2014, el Registrador Nacional Adjunto, en respuesta a nota REF-DA7-RNPN-091-2014 la cual fue dirigida a la señora Registradora Nacional de Personas Naturales, expresó:

“2. Comentarios: 2.1 La compra del equipo informático a inicios de la ejecución del proyecto respondió a la urgente necesidad de evitar una cancelación parcial de fondos destinados al Programa Modernización y Fortalecimiento Institucional del RNPN, con lo cual el cumplimiento de los objetivos institucionales corrían el riesgo de no ser cumplidos de acuerdo a los compromisos adquiridos entre el Gobierno de El Salvador a través del Ministerio de Hacienda y el Banco Interamericano de Desarrollo, poniendo en peligro el otorgamiento de Cooperaciones futuras al Gobierno de El Salvador, por sobre particularidades muy propias del RNPN, considerando que el interés público es superior al interés particular del registro. En ese sentido la institución tomó a bien adquirir el equipo

informático, quedando pendiente el diseño y programación del Sistema de Registro del Estado Familiar (SREF).

2.2 Siendo que fue hasta el 18 de agosto y 17 de septiembre del año en curso que el Administrador de las Consultorías C3 "Levantamiento de información, elaboración de diseño y supervisión de la Implementación del Sistema de Registro del Estado Familiar (SREF)" y C13 "Programación de diseño e implementación del Sistema de Registro del Estado Familiar (SREF)", respectivamente, dio por aceptado el Sistema de Registro del Estado Familiar (SREF), se da inicio a la "Implementación del SREF", el cual cuenta con un cronograma de ejecución y entrega de equipos informáticos a las oficinas de Registro del Estado Familiar seleccionadas, en base a los criterios seleccionados en la Carta Convenio firmada entre el Gobierno de El Salvador a través del Ministerio de Hacienda y el Banco Interamericano de Desarrollo, y el informe final de la Consultoría C12 "Estudio Integral de los Registros del Estado Familiar Nivel Nacional.

2.3 Que en virtud de lo señalado en el Anexo, párrafo primero, parte final "asimismo la adquisición no contribuyó al logro de los objetivos institucionales", manifiesto que la adquisición del equipo informático con antelación a lo programado, no conlleva necesariamente al incumplimiento de los objetivos institucionales, pues la pérdida de garantía del proveedor y licencias de antivirus no constituyen en sí mismas un obstáculo para el uso y la distribución de los equipos informáticos, en ese sentido las oficinas del Registro del Estado Familiar beneficiadas podrán hacer uso de los mismos cumpliendo el fin para el que fueron adquiridos, es decir, que estas elaborarán los hechos y actos jurídicos a través del Sistema de Registro del Estado Familiar (SREF) y se interconectarán con la Base de Datos del RNPN, todo conforme a lo establecido en la Carta Convenio entre el Gobierno de El Salvador y el Banco Interamericano de Desarrollo. Por otra parte y según lo establece en la 22ª Edición del Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española Garantía es el "compromiso temporal del fabricante o vendedor, por el que se obliga a reparar gratuitamente algo vendido en caso de avería", en tal sentido la utilización o no de la garantía es circunstancial, pues tienen por objeto proteger al adquiriente de las deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, entre otros, volviéndose imposible determinar su uso, esto sin contar que el equipo fue revisado, sin que existiese alguna deficiencia aparente o a simple vista quedando siempre el RNPN expedita la acción correspondiente en cuanto a poder ejercer la garantía legal, es decir, aquella que podemos ejercitar por un motivo en concreto cuando lo adquirido no es conforme al contrato, específicamente la exigible por los vicios redhibitorios, regulados en nuestra legislación. En cuanto a las licencias de antivirus, estas no se han perdido, pues según lo establece el proveedor, las mismas inician el tiempo de caducidad una vez se activan en los equipos, es decir, que al momento de configurar los mismos, estas podrán utilizarse sin problema alguno.

2.4 Que la Presidencia, Directores, Jefes de Unidad del RNPN no han incumplido lo señalado en las Normas Técnicas de Control Interno Específicas al RNPN, en lo relacionado a la Eficiencia y Control Interno, pues el equipo informático adquirido con fondos de Proyecto Modernización y Fortalecimiento Institucional del RNPN, será utilizado – una vez se lleve a cabo el Plan e Implementación – por las oficinas de Registro del Estado Familiar seleccionadas, cumpliendo con los compromisos adquiridos en la Carta Convenio, específicamente en la parte de señala "Componente 2: Modernización Tecnológica del Registro Civil: El objetivo de este componente es poner en práctica la interconexión entre el RNPN y los Registros del Estado Familiar (REF) seleccionados a través del Sistema de Registro del Estado Familiar (SREF)..."

En oficio de fecha 3 de febrero de 2014 (2015), el Presidente Registrador Nacional de Personas Naturales, durante el período del 1 de enero de 2012 al 31 de mayo de 2014, manifiesta: "Con fecha 21 de los corrientes se realizó la lectura del borrador de informe de auditoría, en las oficinas de la Corte de Cuentas, habiendo presentado los actuales Directores de la Junta directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN), señores ... un escrito al que nos adherimos el suscrito y otros mencionados en el referido informe, aclarando que en lo personal me adhería en términos generales y que presentaría en los próximos días un escrito ampliando mi posición."

... "como Presidente de la referida Junta Directiva, de acuerdo a lo establecido en los artículos 11 y 12 de la Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales y artículo 34 del Reglamento de la citada Ley, corresponde también la Dirección y Administración, pero principalmente e ineludiblemente está sujeto a los acuerdos tomados por este ente colegiado, es decir que tanto el espíritu como la letra de los cuerpos legales citados es claro, la administración general del Registro Nacional de las Personas Naturales corresponde a su Junta Directiva, estando sus atribuciones claramente señaladas en la Ley, sin menoscabo de aquellas atribuciones que tiene el Registrador Nacional establecidas en la Ley y Reglamento antes citados, ... Correspondiendo al presidente de la Junta Directiva, básicamente la ejecución de los acuerdos y la administración la cual se ejecuta de acuerdo a la estructura orgánica administrativa, ... no pudiendo por lo tanto, los señores miembros de la Junta Directiva, como su Presidente, responder por actuaciones administrativas que son eminentemente responsabilidad y facultad de otros funcionarios y/o empleados administrativos, ... según sea el caso del Administrador del Contrato, Comisión de seguimiento, Dirección ejecutiva, Directores o Jefes. En cuanto a las funciones del Director Ejecutivo, claramente están señaladas en el Reglamento interno de la Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales y ciertamente dentro de sus responsabilidades se encuentra el de integrar todas las labores y acciones institucionales y coordinar el diario quehacer con las diferentes Direcciones del Registro Nacional, ejerciendo actividades de supervisión y control conforme a los planes de trabajo institucionales de conformidad a la Ley y a las instrucciones giradas por la Junta Directiva y/o Registrador Nacional..."

Comentarios de los Auditores

La Presidencia del RNPN no presentó a los auditores evidencia de la utilización de los equipos informáticos resguardados en bodega de Activo Fijo, revisando los auditores el Cronograma de Ejecución del Plan de Implementación del Sistema de Registro del Estado Familiar (SREF), en el cual fue programado el inicio del proceso de donación de 50 equipos informáticos para oficinas del Sistema SREF seleccionadas en los meses de septiembre y octubre 2014 y la implementación del SREF en oficinas del Registro del Estado Familiar beneficiadas con equipo informático en el mes de noviembre de 2014, por lo que la distribución fue programada para un año tres meses después de la recepción de los bienes.

En oficio sin número de fecha "San Salvador, 20 de enero de 2014" debiendo ser el año 2015, recibido el 21-01-2015, suscrito por dos Directores de la Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales no manifestaron comentarios ni presentaron evidencias referente a este hallazgo de los equipos adquiridos por el proyecto Modernización y Fortalecimiento Institucional del RNPN número ATN/II-13290-ES con número de referencia del Proyecto "B3 y no utilizados.

El señor Director Ejecutivo del RNPN que fungió en el período auditado no presentó comentarios ni evidencias relativos a este hallazgo, que le fue comunicado en nota REF-DA7-085-2015 de fecha 28 de enero de 2015.

Con base a la falta de comentarios y evidencias relacionadas con el equipo adquirido y no utilizado, el hallazgo se mantiene.

3.3. Hallazgos de Auditoría sobre “Administración de base de datos y confiabilidad de los registros”.

Hallazgo No. 11

Pérdida de documentos que respaldan la emisión del Documento Único de Identidad.

Verificamos deficiencias en el cumplimiento de Contrato de Concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad, celebrado con la Empresa Mühlbauer ID Services GmbH y el RNPN, de fecha veintinueve de abril del año dos mil once, relacionadas con la integridad de la información almacenada en la Base de Datos Centralizada en el RNPN, en el caso de pérdida de documentos que respaldan la emisión de 375 documentos únicos de Identidad, ocurrida el día 19 de diciembre de 2011, reportada al RNPN por la empresa concesionaria el 6 de febrero de 2012, tomando en cuenta que:

- a) La Empresa Mühlbauer sobrepasó el límite de las 48 horas hábiles estipuladas en el contrato para comunicar cualquier percance o situación adversa surgida con relación a la emisión del DUI.
- b) Mühlbauer subcontrató servicio de transporte, sin darlo a conocer al RNPN ni solicitó autorización para el traslado y custodia de expedientes de registro y materiales de seguridad utilizables en la emisión del DUI.
- c) Se dio extravío de expedientes y materiales de seguridad, según detalle:

- 1. 375 expedientes de DUI emitidos;
- 2. 1,500 tarjetas de producción de los folios de M00366501 al M00368000;
- 3. 3 rollos de impresión YCMKO para equipos DNP;
- 4. 1,000 formularios de aplicación utilizados con la anterior tecnología;
- 5. Otros materiales.

Los datos anteriores fueron obtenidos de la nota de fecha 6 de febrero de 2012, con referencia REF. MB-2012033, emitida por el Gerente Legal de Mühlbauer ID Services GmbH, dirigida al Gerente Ejecutivo del RNPN.

- d) El RNPN no hizo efectiva la multa por el incumplimiento del contrato por el percance surgido el 19 de diciembre de 2011, siendo conocido el incumplimiento por la Entidad el 6 de febrero de 2012.

La Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales, en el artículo 7, establece: “Son atribuciones de la Junta Directiva del Registro Nacional, las siguientes: a) Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos y demás disposiciones relacionadas con las actividades del Registro Nacional; ... m) Investigar el extravío y pérdida de documentos, deducir las responsabilidades a los encargados de su custodia y ordenar que se restituyan

de acuerdo con los procedimientos legales; n) Hacer efectivas en las esferas de su competencia las sanciones establecidas en las leyes y Reglamentos”.

La Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, en el artículo 89. Condiciones y Limitaciones, establece: “Las bases de licitación o de concurso, determinarán los términos de las subcontrataciones, y los ofertantes deberán consignar en sus ofertas toda la información relativa a las personas naturales o jurídicas a subcontratar. No podrá producirse la subcontratación, cuando las bases de licitación o de concurso y las cláusulas del contrato lo prohíban expresamente. El contratista podrá subcontratar únicamente las prestaciones accesorias o complementarias de la construcción de la obra o prestación de servicios descritos en su oferta, previa autorización por escrito de la institución contratante.”

El artículo 85, Multa por Mora, de la misma Ley, establece: “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.”

El Contrato de “Concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad”, de fecha 29 de abril de 2011, Punto A1, literal d, Derechos del Concesionario, CLÁUSULA VIGÉSIMA, DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO, establece: “d) El Concesionario podrá subcontratar únicamente las prestaciones accesorias o complementarias de la prestación del servicio descrito en su oferta, previa autorización por escrito del Concedente. Se entenderá por prestaciones accesorias o complementarias, aquellas que tienen por objeto asegurar el cumplimiento de las obligaciones principales del contrato, de manera que estas no puedan realizarse sin ellas, tales como: subcontrataciones de instalaciones o Locales para el funcionamiento de los Centros de Servicios, mantenimiento de software y hardware, seguridad o vigilancia física y servicios de limpieza de Instalaciones, mantenimiento de locales o Centros de Servicios, servicios de señal, entre otros.”

En la misma cláusula establece: “w) Enviar dentro de las cuarenta y ocho horas hábiles siguientes al acaecimiento de cualquier accidente u otro acontecimiento, en el que resulte o pudiere resultar lesiones en la persona o daños a la propiedad de un tercero o que involucre cualquier acción u omisión del concesionario, subcontratistas o de los empleados de uno o de otro y que procediese de cualquier forma de la ejecución del contrato, un informe escrito

de dicho accidente o suceso al Concedente, exponiendo en forma amplia y precisa los hechos relativos al mismo y los daños causados. En una emergencia que afecte la seguridad, la vida, el trabajo o la propiedad adyacente, el Concesionario está obligado a colaborar con el Concedente a tomar en forma inmediata las medidas necesarias y suficientes para evitar la posible pérdida por daño.”

La deficiencia se debe a que los Miembros de la Junta Directiva que fungieron en el período del seis de febrero del dos mil doce al treinta y uno de agosto de dos mil catorce, no tomaron la decisión de aplicar la sanción a la empresa concesionaria; Por informar dicha Empresa con un retraso de 32 días después de la fecha del accidente ocurrido, en el cual surgieron daños y extravío de expedientes personales, materiales de seguridad y otros, utilizables en el proceso de emisión del DUI. Así como la falta de sanción al concesionario, por no solicitar, la autorización para la subcontratación de servicio de transporte y resguardo de expedientes y materiales de seguridad y documentos oficiales para la emisión del DUI.

Dicha deficiencia ha ocasionado que el Registro Nacional de las Personas Naturales no conociera con oportunidad, los hechos ocurridos o acontecimientos del accidente y la subcontratación de servicios sin previa autorización de la Entidad, que conllevó al extravío de 375 expedientes personales y material de seguridad para la elaboración de los documentos únicos de Identidad Personal: 1,500 tarjetas de producción de los folios del M00366501 al M00368000; 3 rollos de impresión YCMKO para equipos DNP; 1,000 formularios de aplicación utilizados con la anterior tecnología y otros materiales; aumentando el riesgo la Entidad de que puedan acceder a estos documentos y materiales personas no autorizadas por el RNPN y puedan utilizarlos para fines no institucionales.

Comentarios de la Administración

En nota de fecha 16 de octubre de 2014, emitida por la Junta Directiva, manifiestan: “Nos permitimos aclarar, que la integridad de la información de los ciudadanos almacenada en la Base de Datos centralizada en el RNPN del Sistema del Documento Único de Identidad, en ningún momento sufrió riesgo alguno, dado que los datos de los ciudadanos cuyos expedientes físicos se vieron afectados, ya estaban almacenados y resguardados en la base de datos desde el momento que fue ingresada su información, al solicitar el DUI.

En relación a los literales a), b) y d), hacemos de su conocimiento, que estos están siendo objeto de análisis dentro del Proceso Administrativo Sancionatorio a la empresa Mühlbauer ID Services GmbH, por lo cual aún no podemos adelantar criterio, sobre el resultado de dicho procedimiento, en virtud de que no ha sido finalizado. Se anexa copia de acuerdo de fecha 29 de marzo 2012, por el cual se autorizó el inicio del proceso sancionatorio.

Asimismo como Junta Directiva, se girarán las instrucciones correspondientes, a efecto de dar un seguimiento sobre los avances alcanzados a la fecha en este proceso.

En lo relativo al literal c), como Junta Directiva tomamos las siguientes acciones: 1- Con base a lo estipulado en el Artículo 7 literal "m" de la Ley Orgánica del RNPN, se acordó en Sesión ordinaria de fecha 28 de junio 2012, autorizar la reposición de los expedientes físicos de los Centros de Servicios ubicados en Usulután y Santiago de María, destruidos en el evento del 19 de diciembre de 2011.

Es pertinente aclarar que la cantidad real de expedientes afectados en el siniestro es de 375, y no de 639 como ha sido establecido en el numeral 1 del literal c), por lo que cabe mencionar que a la fecha únicamente son 19 los expedientes restantes por recuperar.”

En nota de fecha, 14 de octubre de 2014, emitida por el Administrador de Contrato, manifiesta: "Hago del conocimiento que la integridad de la información almacenada en la Base de Datos centralizada en el RNPN no se ve afectada, esto en virtud de que lo sucedido el día 19 de diciembre del 2011, solo afectó los expedientes físicos respaldo de los trámites que se habían realizado en ciertos Centros de Servicio. Es de recordar que la captura de la información y de las imágenes queda resguardada en la Base de Datos que se encuentra en el Centro de Datos del RNPN.

En relación a los literales a), b) y d), me permito explicar que se realizaron las diligencias respectivas, dando como resultado el informe que contiene en el memorando ESCEC 33/2012 dirigido a la Jefe UACI conforme a lo establecido en el art. 160 de Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. El cual adjunto. En atención al literal c) y sobre el Estado Actual de los expedientes, me permito aclarar que la cantidad de expedientes es de 375, se ha realizado una serie de recuperación de expedientes, quedando pendiente diecinueve expedientes que deben ser recuperados por la concesionaria."

En oficio sin número recibido el 21 de enero de 2014 (2015), suscrito por... Directores de la Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales manifestaron: "COMENTARIOS: Que mediante acuerdo de la Junta Directiva, del libro de actas de sesiones que se lleva el año dos mil quince, se encuentra el acta de sesión ordinaria, número ochocientos veinte, celebrada el día quince de enero de dos mil quince, que contiene, en el punto número cuatro en base al informe del proceso presentado por la Unidad Jurídica Registral y el Asesor Jurídico de la Presidencia Acuerdo: Aprobar el resultado del Proceso Sancionatorio 01/12 RNPN-MULHBAUER, iniciado contra la empresa Muhlbaue ID Services GmbH, como producto del Siniestro ocurrido el día 19 de diciembre de 2011 y autorizar a la Señora Presidenta para que firme o suscriba, la resolución respectiva, para su posterior notificación a la Concesionaria Muhlbaue ID Services GmbH, como producto del siniestro ocurrido el día diecinueve de diciembre de dos mil once, identificado con la referencia EXP. SANC-CERO UNO-DOS MIL DOCE (01-2012) el cual se inició en contra de la misma por presuntos incumplimientos al Contrato de Concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad, celebrado el día veintinueve de abril del año dos mil once, entre el RNPN y la empresa relacionada, en el caso de: 1) No envío de informe escrito sobre el accidente de tránsito ocurrido el día diecinueve de diciembre del año dos mil once, y 2) La no solicitud de autorización para la subcontratación de transporte por parte del concesionario al concedente, de la cual se entrega certificación de la misma debidamente notificada a la concesionaria. Y de la cual es importante aclarar que no es correcto la apreciación de la auditoría en cuanto a que los expedientes destruidos sea la que se señala en el número 1 de dicho ítem en el sentido que sean 639 expedientes de DUI emitidos lo cual es un evidente error humano de apreciación, pues constan abundantemente en documentación que se ha sido establecido y reconocido la destrucción de 375 expedientes, de los cuales a la fecha se ha repuesto el 94.94 % de forma completa, quedando pendientes el 5.06 % lo que representa la cantidad de 19 expedientes que corresponden a: Una Modificación; Doce Renovaciones; y Seis Primera Vez, de los cuales debe de aclararse que trece de los expedientes se encuentran incompletos, es decir que existe expediente físico del 98.40%, quedando pendientes el 1.60%, lo que representa la cantidad de seis expedientes completos de Primera Vez, es decir son los únicos que no cuentan con respaldo de expediente físico, los cuales corresponden a los ciudadanos: ..., los cuales están registrados y se cuentan con su plantilla de datos en el sistema de registro y con el documento que se les expeditó, habiéndose observado interés, esfuerzo y colaboración por parte del concesionario en la reconstrucción de la información, de los restantes trece expedientes, para lo cual destinó

recurso humano, y transporte para la localización de las personas y obtención de la documentación, que conforma cada uno de los expedientes perdidos, a excepción de estos seis últimos de los cuales no obstante haber desarrollado el mismo esfuerzo que los anteriores no ha sido posible a la fecha su recuperación por diferentes razones. Importante agregar y aclarar que si bien en la nota enviada por la concesionaria de fecha 06 de febrero del año 2012, plantea cantidades de expediente contenidos en el microbús incendiado producto del accidente, y cuya sumatoria total de establece 639 expedientes destruidos, siendo que conforme a investigaciones en los Duicentros de Santiago de María y Usulután, ambos del departamento de Usulután, la cantidad real de expedientes destruidos fue de 375, información que se presume fue verificada y confirmada en reuniones sostenidas en la semana del 12 de Febrero del año 2012 con: ..., los anteriores como parte de la unidad de Control y Supervisión de la Dirección de Identificación Ciudadana del RNPN, y por parte de la empresa concesionaria Ing. Manuel Valladares, Supervisor regional de Mühlbauer ID Services GmbH, y de acuerdo a nota con referencia MB-201 209 de fecha 15 de marzo de dos mil doce dirigida al Director Ejecutivo del RNPN se acordó el proceso para la reposición de los expedientes; indicándose que habían ciertos expedientes que no fueron remitidos en el envío de transporte en la fecha que ocurrió el accidente, así como también otro grupo de expedientes correspondan a la nueva implementación del expediente digital, dicha afirmación se presume en cuanto a que con fecha 21 de marzo de 2012 y por medio de memorando 304-DIC/2012 remitido por el Lic. ... en su calidad Coordinador de la DIC y miembro de la comisión de seguimiento remite listado en el que por medio de la sumatoria de totales de trámites finalizados en el Duicentro de Usulután y Santiago de María el total de expedientes destruidos fue 375, que corresponde a: 43 del Duicentro de Usulután finalizados del 05 al 17 de diciembre de 2011, 293 del Duicentro de Santiago de María finalizados del 08 al 16 de diciembre de 2011 y 38 del Duicentro de Santiago de María finalizados del 17 de diciembre, siendo conforme a este nuevo listado que se estableció la cantidad de expedientes destruidos en 375; de igual forma como parte del seguimiento se recibieron notas en las cuales consta y confirma la cantidad de 375 expedientes por recuperar, por lo que a continuación se desglosa el avance reportado en cada una de las siguientes notas: de fechas 18 de abril de 2012 MB-2012120 recuperación de 143 expedientes de un total de 375 dañados del accidente; 25 de abril de 2012 MB-2012125 recuperación de 244 expedientes de un total de 375 dañados del accidente; 02 de mayo de 2012 MB-2012125 recuperación de 312 expedientes de un total de 375 dañados del accidente; 11 de mayo de 2012 MB-2012125 recuperación de 337 expedientes de un total de 375 dañados del accidente; 17 de mayo de 2012 MB-2012125 recuperación de 345 expedientes de un total de 375 dañados del accidente; 23 de mayo de 20 2 MB-2012125 recuperación de 349 expedientes de un total de 375 dañados del accidente; Con fecha 03 de diciembre de 2012 la empresa Mühlbauer envió nota con referencia MB-2012 0377 dirigida al Dr. Ennio Giulietti, en el cual consta anexo 1 en el cual se detallan las cantidades de expedientes físicos del Duicentro de Usulután y Santiago de María de los períodos del 05 al 17 de diciembre de 2011, que fueron remitidos y se encontraban en el microbús objeto del accidente de tránsito.

Habiéndose continuando en el esfuerzo de la recuperación en el tiempo transcurrido, detallándose la notas anteriores como muestra de que la cifra real de expedientes destruidos fueron 375 y no 639 como se infiere de la nota del 06 de febrero de 2012 y el listado del día 10 de febrero de 2012.

Siendo además que se ha emitido resolución final de dicho proceso con la referencia EXP. SANC-CERO UNO-DOS MIL DOCE (01 -2012), de la cual se agrega copia certificada."

En oficio de fecha 3 de febrero de 2014 (2015), suscrito por el Expresidente período del 1 de enero de 2012 al 31 de mayo de 2014, manifiesta: "Con fecha 21 de los corrientes se realizó

la lectura del borrador de informe de auditoría, en las oficinas de la Corte de Cuentas, habiendo presentado los actuales Directores de la Junta directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN), señores ... un escrito al que nos adherimos el suscrito y otros mencionados en el referido informe, aclarando que en lo personal me adhería en términos generales y que presentaría en los próximos días un escrito ampliando mi posición."

..."como Presidente de la referida Junta Directiva, de acuerdo a lo establecido en los artículos 11 y 12 de la Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales y artículo 34 del Reglamento de la citada Ley, corresponde también la Dirección y Administración, pero principalmente e ineludiblemente está sujeto a los acuerdos tomados por este ente colegiado, es decir que tanto el espíritu como la letra de los cuerpos legales citados es claro, la administración general del Registro Nacional de las Personas Naturales corresponde a su Junta Directiva, estando sus atribuciones claramente señaladas en la Ley, sin menoscabo de aquellas atribuciones que tiene el registrador Nacional establecidas en la Ley y Reglamento antes citados,...Correspondiendo al presidente de la Junta Directiva, básicamente la ejecución de los acuerdos y la administración la cual se ejecuta de acuerdo a la estructura orgánica administrativa, ...no pudiendo por lo tanto, los señores miembros de la Junta Directiva, como su Presidente, responder por actuaciones administrativas que son eminentemente responsabilidad y facultad de otros funcionarios y/o empleados administrativos, ... según sea el caso del Administrador del Contrato, Comisión de seguimiento, Dirección ejecutiva, Directores o Jefes. En cuanto a las funciones del Director Ejecutivo, claramente están señaladas en el Reglamento interno de la Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales y ciertamente dentro de sus responsabilidades se encuentra el de integrar todas las labores y acciones institucionales y coordinar el diario quehacer con las diferentes Direcciones del Registro Nacional, ejerciendo actividades de supervisión y control conforme a los planes de trabajo institucionales de conformidad a la Ley y a las instrucciones giradas por la Junta Directiva y/o Registrador Nacional. ..."

Comentarios de los Auditores

En cuanto a los comentarios de la Administración con relación a los expedientes, expresamos que existe discrepancia en la cantidad de expedientes extraviados, en la nota proporcionada por la empresa contratada se totalizan 639, la administración del RNPN establece una cantidad de 375, al mismo tiempo se reconoce que los expedientes físicos constituyen el respaldo de los trámites realizados por cada ciudadano sea por primera vez o por actualización de datos en el Registro.

Con base a los comentarios y evidencias proporcionadas, expresamos que la Administración no presentó evidencia de la sanción emitida a la empresa contratada para la emisión del DUI, por las deficiencias manifestadas en la condición del hallazgo, por lo que la observación se mantiene.

Hallazgo No. 12

Deficiencia en el Sistema de Identificación de Huellas Dactilares (AFIS)

Existen deficiencias en la identificación de huellas dactilares del Sistema Automatizado de Identificación de Huellas Dactilares (AFIS) que administra el Registro Nacional de las Personas Nacionales, encontrando a la fecha de la auditoría, que el RNPN ha entregado a 376 personas diferente número de DUI al previamente asignado, sumando 923 registros con error en la asignación de dos números de DUI. Además determinamos lo siguiente:

- a) Falta de evidencia oficial, que confirme si la empresa Concesionaria ha demostrado técnicamente que la herramienta Mühlbauer BioMatch, que utiliza para la identificación y administración de la huellas dactilares cumple con lo especificado en los requisitos de contratación.
- b) Falta de información sobre si el RNPN ha realizado un estudio técnico que demuestre el cumplimiento de las especificaciones exigibles para la contratación de los servicios de emisión de DUI.

El artículo 7, literal a y c, de la Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales, establece: "Son atribuciones de la Junta Directiva del Registro Nacional, las siguientes: a) Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos y demás disposiciones relacionadas con las actividades del Registro Nacional; ...c) Estudiar y acordar las actividades y los planes generales de trabajo de la institución, los cuales deberán ser precedidos por estudios técnicos que denoten la viabilidad de los proyectos y que estén en armonía con la finalidad del Registro Nacional, como un sistema confiable que dé certeza de los actos y hechos registrados".

En la sección II: ESPECIFICACIONES TECNICAS de los documentos solicitados en la BASES DE LICITACIÓN ABIERTA No. DR-CAFTA-02/2010 "CONCESIÓN DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DEL SISTEMA DE REGISTRO, EMISION Y ENTREGA DEL DOCUMENTO ÚNICO DE IDENTIDAD en "DOCUMENTACION DE OFERTA TECNICA, numeral 6. Componentes Tecnológicos Mínimos de la Solución, letra D: Automated Fingerprint Identification System (AFIS), establece en Características y Requerimientos mínimos, en el segundo párrafo lo siguiente: "El ofertante deberá de incluir en su oferta un desarrollo de lo que su producto ofrece en relación a las características que se mencionan a continuación y de otras que a juicio del ofertante son importantes de incluir en su oferta, lo siguiente:

- i. Aplicación de búsqueda de "uno a muchos" en una base de datos creciente con volúmenes de varios millones de registros (Search/Match 1:N).
- ii. Capacidad inicial de manejo en línea de seis (6) millones de registros individuales.
- iii. Capacidad de crecimiento para llegar a manejar en línea al menos doce (12) millones de registros individuales.
- iv. Capacidad de búsqueda "uno a uno" (Match 1:1) para verificación de identidad.
- v. Modularidad.
- vi. Precisión coherente en las identificaciones (no menor al 98%). Deberán especificarse las características que permiten que el AFIS propuesto alcance o supere dicho porcentaje.
- vii. Flexibilidad en la configuración del sistema.
- viii. El RNPN pone a disposición de la empresa ganadora el AFIS NEC con que actualmente se emite el DUI. En caso que la empresa decida implementar un AFIS diferente durante el plazo de ejecución del contrato, todos los componentes del AFIS ofrecido deberán cumplir como mínimo con las siguientes normas (o las más actualizadas): 1) Especificación de condensación de imagen en escala de gris WSQ del FBI (IAFIS-IC-001v2); 2) Norma ANSI, formato de datos para el intercambio de información de huellas digitales (ANSI/NIST-CSL); 3) Especificaciones de transmisión de huella digital FBI (CJIS-RS-0010 – V4); 4) Especificaciones de protocolo FBI NCIC CJIS WAN y normas de telecomunicación IAFIS que especifican el uso de TCP/IP, disponibilidad de FTP y capacidad de X.25.

Corte de Cuentas de la República
El Salvador, C.A.

- ix. Deberá migrar bajo la supervisión el RNPN la base de huellas del AFIS y proponer previamente la metodología a emplear para que no exista pérdida en la migración. La migración debe ser al 100 por ciento (100%).
- x. Fácil migración a nuevas generaciones tecnológicas.
- xi. Arquitectura abierta.
- xii. Deberá de especificarse el número de puntos característicos utilizados en promedio para la evaluación de la impresión dactilar.
- xiii. Técnicas, por medio de hardware, software, algoritmos o combinaciones, que permitan una búsqueda rápida y efectiva, garantizando un alto rendimiento. El ofertante deberá explicar y diagramar en bloques la técnica que emplea.
- xiv. El ofertante deberá especificar, diagramado y descrito, la forma en que el AFIS ofertado realiza la clasificación y almacenamiento de las impresiones dactilares nuevas.
- xv. El ofertante debe especificar cuál es el tiempo máximo de respuesta en el sistema para búsqueda y respuesta en un archivo con seis (6) millones de registros individuales, a partir de la técnica que utiliza. El tiempo real de respuesta de la consulta de huella, no debe ser mayor a 4.5 segundos, conforme al AFIS NEC que actualmente utiliza el RNPN.
- xvi. Debe ofrecer herramientas para monitoreo y auditoría.
- xvii. Debe ofrecer una seguridad robusta.
- xviii. Debe permitir la captura de huellas dactilares en vivo y con auto control de calidad, de dos dedos de las manos, y ofrecer flexibilidad con otro medio de captura.
- xix. Debe especificarse el tamaño ocupado por la fórmula que genera el algoritmo de codificación de las impresiones dactilares.
- xx. El ofertante deberá presentar en un diagrama de bloques las funciones lógicas que el AFIS a utilizar ejecuta, así como una descripción de las mismas.
- xxi. El ofertante deberá describir exactamente el equipo que será utilizado para captura, procesamiento y almacenamiento de las huellas dactilares tomando en cuenta que debe poseer alta disponibilidad.
- xxii. El ofertante deberá describir los diferentes módulos de software y firmware que utilizará en el sistema AFIS propuesto.
- xxiii. El ofertante deberá detallar y describir los diferentes aspectos que tendrá como soporte el sistema AFIS, tales como: entrenamiento, documentación, servicios de mantenimiento, garantías, etc."

El Art. 82 Bis de la LACAP, establece: "... a los administradores de cada contrato, quienes tendrán las responsabilidades siguientes: a) Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales; así como en los procesos de libre gestión, el cumplimiento de lo establecido en las órdenes de compra o contratos; b) Elaborar oportunamente los informes de avance de la ejecución de los contratos e informar de ello tanto a la UACI como a la Unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos; c) Informar a la UACI, a efecto de que se gestione el informe al Titular para iniciar el procedimiento de aplicación de las sanciones a los contratistas, por los incumplimientos de sus obligaciones; d) Conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del contrato de tal manera que esté conformado por el conjunto de documentos necesarios que sustenten las acciones realizadas desde que se emite la orden de inicio hasta la recepción final; h) Gestionar los reclamos al contratista relacionados con fallas o desperfectos en obras, bienes o servicios, durante el período de vigencia de las garantías de buena obra, buen servicio, funcionamiento o calidad de bienes, e informar a la UACI de los incumplimientos en caso de no ser atendidos en los términos pactados; así como informar a la UACI sobre el vencimiento de las misma para que ésta proceda a su devolución en un

período no mayor de ocho días hábiles; i) Cualquier otra responsabilidad que establezca esta Ley, su Reglamento y el Contrato.”

El Numeral 3.1 incisos sexto, séptimo y quinceavo, del Manual de Organización, Descripción y Especificación de Puestos de la Dirección de Informática, establece: “Dirigir, coordinar y supervisar el desarrollo de los procedimientos y aplicaciones relacionadas con el procesamiento de datos del sistema de Registro Nacional de las Personas Naturales y otros sistemas de información relacionados; Coordinar, dar seguimiento y ejecutar acciones que conlleven a la finalización de proyectos contratados por la institución a empresas externas; Generar, verificar y firmar informes técnicos con recomendaciones, relacionados con los sistemas de información y bases de datos, tanto institucionales como de la empresa concesionaria.”

Los Términos de Referencia de la Licitación Abierta Número DR-CAFTA-02/2010 Concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad, Sección 2, Especificaciones Técnicas, Literal d) Automated Finger Print Identification System (AFIS), Numeral 8, expresan:

“El RNPN pone a disposición de la empresa ganadora el AFIS NEC con que actualmente se emite el DUI. En caso que la empresa decida implementar un AFIS diferente durante el plazo de ejecución del contrato, todos los componentes del AFIS ofrecido deberán cumplir como mínimo con las siguientes normas (o las más actualizadas): 1) Especificación de condensación de imagen en escala de gris WSQ del FBI (IAFIS-IC-001v2); 2) Norma ANSI, formato de datos para el intercambio de información de huellas digitales (ANSI/NIST-CSL); 3) Especificaciones de transmisión de huella digital FBI (CJIS-RS-0010 – V4); 4) Especificaciones de protocolo FBI NCIC CJIS WAN y normas de telecomunicación IAFIS que especifican el uso de TCP/IP, disponibilidad de FTP y capacidad de X.25.”

Numeral 9) “Deberá migrar bajo la supervisión el RNPN la base de huellas del AFIS y proponer previamente la metodología a emplear para que no exista pérdida en la migración. La migración debe ser al 100 por ciento (100%).”

La deficiencia se debe a el Director de Informática no documentó con pruebas técnicas y su debida evidencia, el proceso de verificación del cumplimiento de los requerimientos contractuales del funcionamiento del Sistema Automatizado de Identificación de Huellas Dactilares (AFIS).

La deficiencia ha ocasionado que exista falta de reconocimiento de las huellas dactilares de los solicitantes del servicio de emisión del DUI; emitiendo el RNPN un número de DUI diferente a 376 personas aproximadamente que tienen un número DUI asignado.

Comentarios de la Administración

En nota de fecha 10 de octubre de 2014, emitida por el Director de Informática del RNPN expresa: “... Todo sistema AFIS tiene un margen del 2% de error además El Salvador tiene un porcentaje considerable de población con huellas de mala calidad.”

En nota recibida el 21 de enero del 2015, el Director de Informática del RNPN manifestó lo siguiente: “Las pruebas realizadas al AFIS no pueden ser evaluadas en un Duicentro como lo comentan los auditores, debido a que estas pruebas se verifican en los servidores dedicados al Afis, en un centro de servicio no hay forma de verificar los resultados reales pues no hay servidores locales.

Los 140 trámites reales en cola se verificaron su ingreso en los servidores del Afis y se observó la forma de procesar, la consulta 1:N. hit o no hit y aquellos con calidad de huella insuficiente, los FRR y la FAR, así como los que deriva al perito en huella para su respuesta.”

Comentarios de los Auditores

Con base a los comentarios presentados por el Director de Informática, confirmamos que no existe evidencia que confirme si la empresa concesionaria ha demostrado técnicamente que la herramienta Mühlbauer BioMatch que utiliza para la identificación y administración de la huellas dactilares, cumple con lo especificado en los requisitos de contratación ni presentó evidencia de un estudio técnico que demuestre el cumplimiento de las especificaciones exigibles para la contratación, tomando en cuenta que lo que se prueba en el laboratorio debe ser lo mismo que se obtiene en el ingreso de datos de los Duicentos.

Hallazgo No. 13

Deficiencias en la información de la base de datos de emisión del DUI

Comprobamos deficiencias en la información de la Base de Datos Centralizada del RNPN relativa a la emisión de 375 DUI aproximadamente, a personas anteriormente registradas, a quienes se les generó un número AFIS distinto, según detalle en el anexo No. 1.

El artículo 7 literales a y c, de la Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales, establece: “Son atribuciones de la Junta Directiva del Registro Nacional, las siguientes: “a) Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos y demás disposiciones relacionadas con las actividades del Registro Nacional; ...c) Estudiar y acordar las actividades y los planes generales de trabajo de la institución, los cuales deberán ser precedidos por estudios técnicos que denoten la viabilidad de los proyectos y que estén en armonía con la finalidad del Registro Nacional, como un sistema confiable que dé certeza de los actos y hechos registrados.”

El Reglamento de la Ley Orgánica del Registro Nacional de Personas Naturales, Decreto Ejecutivo No. 34, D.O. 107 tomo 347 de fecha 9 de junio de 2000, establece: “Art. 42 El Director Ejecutivo tendrá las siguientes atribuciones: a) Coordinar en forma integrada las labores institucionales tendientes a la ejecución de los planes de trabajo del RNPN y velar porque éstos se cumplan en los plazos establecidos. b) Formular los lineamientos de carácter administrativo para las operaciones del RNPN. c) Evaluar necesidades e identificar requerimientos prioritarios para el mejoramiento del funcionamiento administrativo del RNPN...”

El artículo 4-A de la Ley Especial Reguladora de la Emisión del Documento Único de Identidad, establece: “El DUI deberá contener una numeración correlativa de orden, siendo éste número único para individualizar a cada persona, el que en ningún caso podrá modificarse ni reasignarse a otra.”

El artículo 4-D, de la misma Ley, establece: “El RNPN dentro del proceso de registro y emisión del DUI, deberá contar con un procedimiento de verificación que permita comparar los datos del interesado y sus huellas dactilares, con la base de información centralizada del RNPN. El propósito de este procedimiento es comprobar la validez de los datos

proporcionados y asegurar que el DUI se extienda a la persona a quien correspondan esos datos. Como resultado de éste procedimiento, se asignará un número único de identidad."

El artículo 17 del Reglamento de la Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales, establece: "En esta etapa se procede a comparar los datos del interesado y sus huellas dactilares, con la Base de Información Centralizada del RNPN. El propósito de este procedimiento es comprobar la validez de los datos proporcionados y asegurar que el DUI se extienda a la persona a quien correspondan esos datos. Como resultado de este procedimiento, se asignará un número único de identidad."

La deficiencia se debe a que:

- a) La Junta Directiva del período del 1 de enero de 2012 al 31 de mayo de 2014 y del 1 de junio de 2014 al 31 de agosto de 2014, no se aseguró del cumplimiento legal del Contrato, en lo relacionado a la huella dactilar y el AFIS
- b) El Director de Informática, como responsable de verificar los aspectos tecnológicos con la Empresa Concesionaria, no se percató que en el proceso de emisión del DUI, al realizar la verificación de la huella dactilar y el AFIS no reconoce una identificación existente en la Base de Datos centralizada del RNPN y el Enrolador no realiza una verificación con la documentación que presenta el solicitante para constatar la existencia de DUI emitido para el ciudadano.
- c) El Director Ejecutivo no cumplió con las funciones de seguimiento y supervisión del control de calidad de la información relativa a la emisión de DUI.

La deficiencia ha ocasionado que se emita nuevo número de DUI a personas a las que ya se les había asignado un número de DUI, teniendo el RNPN que anular números de DUI, por lo que se incrementa la asignación de números de DUI y cuando estos casos no son identificados, generan doble registro, por lo que existen personas a las que se les ha asignado dos números de DUI y esta información se transmite a instituciones usuarias de la información, en el caso del Tribunal Supremo Electoral, el padrón electoral contiene registros duplicados según números de DUI asignados a la misma persona, afectando así la confiabilidad del Registro de Personas Naturales.

Comentarios de la Administración

En nota de fecha 22 de septiembre de 2014, emitida por el Registrador Adjunto, manifiesta lo siguiente: "En atención a lo dispuesto en las Bases de Licitación Abierta No. DR-CAFTA-02/2014 "CONCESION DE LOS SERVICIOS PÚBLICAS DEL SISTEMA DE REGISTRO, EMISION y ENTREGA DE DOCUMENTO UNICO DE IDENTIDAD", sección uno "Instrucciones a los Ofertantes", número dos "Condiciones del Derecho y Foro Aplicables", letra "B" "Abreviaturas", la palabra AFIS significa por sus siglas en ingles en: Automatic Fingerprint Identification System, siendo su traducción al castellano: "Sistema Automatizado de Identificación de Huellas Dactilares", por lo tanto: Se ha revisado la información proporcionada por ustedes y se ha verificado que la deficiencia planteada no ha sido analizada correctamente, para lo cual me permito explicar sobre la asignación del número de AFIS: dicho número es un identificador de las huellas dactilares que son capturadas al ciudadano al momento de su trámite de DUI, adicionalmente se captura el código de los dedos con que se asocia dicho trámite; dado que durante los primeros 10 años de emisión del DUI, el sistema automatizado de validación de las huellas únicamente capturaba dos dedos para su verificación, era posible la asignación de un nuevo número de AFIS a la misma persona para los casos en que hubiera algún cambio de huellas por el deterioro o

falta de las huellas anteriormente capturadas, cambiando el código de los dedos enrolados y por ende su número de AFIS pero no su número de DUI, por lo tanto éste número no es útil para individualizar a cada persona, sino para identificar a las huellas como tal; siendo precisamente el número de DUI el identificador único correlativo y asignado a cada persona, el cual no es modificable ni reasignado en ningún caso.

Por los datos enviados, se deduce que la observación surge debido a la comparación y similitud de los datos de cada trámite, para lo cual se verificaron diferentes campos de los casos reportados, comparando las fotografías de los ciudadanos, estado y estatus de los trámites respectivos, encontrando que en su mayoría corresponden a personas diferentes, y de hecho verificando los datos proporcionados y sumado a lo descrito anteriormente, se comprueba que para cada distinto número de AFIS existe un distinto número de DUI, dado que corresponden a distintas personas. Existen casos en el cual, a pesar de tratarse de la misma persona, alguno de los trámites asociados no es válido, es decir no se encuentra finalizado (FecEntrega vacía) o el estatus del trámite está anulado (Status=A) lo que indica que no corresponde a un trámite efectivo y por tanto no generó una impresión ni entrega de DUI al ciudadano, o existen casos que poseen una suspensión administrativa (Edo Cdno = 2) producto de una Resolución Jurídica por inconsistencias en el proceso de emisión, todo esto denota una efectiva aplicación de los procedimientos de verificación o en su defecto de los filtros técnicos para la emisión del DUI; para dichos efectos se anexa listado conteniendo la información respectiva de los trámites reportados. Como muestra de lo antes expuesto se pueden mencionar algunos ejemplos puntuales: caso de la señora Melba Isabel Arias Correlativo 1, donde se evidencia que siendo la misma persona con un mismo número de DUI 21816, cambia su número de AFIS, de 22401 a 23842, por el cambio de huellas capturadas al momento de su enrolamiento, como se comprueba mediante el código de los dedos capturados que cambia de DedoDer=4 Dedolzq=4 a DedoDer=2 Dedolzq=7; otro caso es el de la señora Ena Miriam Ramírez Mira Correlativo 359 y 360 donde a pesar de ser la misma persona física y poseer dos números de DUI, uno de ellos se encuentra anulado Status=A por lo que no tiene vigencia; y el otro posible caso el de la señora Margot Esperanza Gómez correlativo 604 y 605 donde físicamente son dos personas distintas y por lo tanto poseen distintos números de DUI y número de AFIS, aunque poseen información muy similar. Adicionalmente es de observar que dentro de los procesos de validación de la información que se ejecuta en los DUI Centros, está la verificación de los datos de la partida de nacimiento y su posible previa utilización, así como la actual validación de las diez huellas dactilares de los ciudadanos, lo que evita en gran medida la emisión de un nuevo documento a personas anteriormente registradas, no descartando la posibilidad de personas con información muy similar pero siendo físicamente distintas, como muchos de los casos planteados, por lo cual las validaciones dentro de la Base de Datos no pueden ser demasiado restrictivas y evitar el registro efectivo de estas personas, sino que va acompañado de los mecanismos de validación y control anexos al proceso de emisión del DUI. La ocurrencia de DUIs con número mayor a la correlatividad correspondiente a la época, fue un hecho ocurrido durante el proceso de implementación de la emisión del DUI en Estados Unidos en el año 2006, proceso que fue implementado por la empresa DOCUSAL y que durante las etapas de prueba fueron generados dichos números, los cuales a fin de identificarlos efectivamente se generaron con dicha numeración arriba de los 90 millones, pero tales números no generaron un documento como tal y mucho menos fueron entregados a algún ciudadano. Los casos observados actualmente poseen una Suspensión Administrativa para no ser utilizados, lo cual fue producto de la emisión de Resoluciones Jurídicas y la generación de las incidencias de sistema para la anulación y suspensión de dichos trámites, para lo cual anexo ventanas de las pantallas del aplicativo de consulta de Incidencias para su comprobación de los pasos realizados con esos trámites de DUI. Dada la antigüedad de la documentación que respalda dicho proceso, no fue posible

encontrar físicamente las Resoluciones Jurídicas, por lo cual se comprueba mediante lo almacenado en la Base de Datos y detallado en los anexos. Adicionalmente la correlatividad efectiva de la asignación de los números de DUI es revisada frecuentemente por la empresa emisora y por el RNPN, a través de scripts y procedimientos ejecutados en la Base de Datos, verificando la asignación y generación efectiva del mismo, no encontrando a la fecha inconsistencias sobre el mismo; sumado a que durante períodos de cierres electorales, de igual forma, es verificado por el Tribunal Supremo Electoral y entes auditores del mismo proceso, no encontrando otras ocurrencias de dicho hallazgo a excepción de los casos planteados asignados todos en el año 2006 y procesados en el mismo período. Aceptando que encontraron lo observado de apellido1 el ".EMEMDEZ", ".", no encontrando los números 1, 2, 3, 6, 8, 9, 10, 30, 149."

En oficio recibido el 21 de enero de 2015, suscrito por dos Directores de la Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales manifestaron: "COMENTARIO: Con sumo respeto a la apreciación de los auditores asignados y por explicación de la Dirección de Informativa del RNPN, quienes han revisado la información proporcionada por ustedes, y se ha verificado que la deficiencia planteada no ha sido analizada correctamente.

Por lo cual nos permitimos explicar lo siguiente: Sobre la asignación del número de AFIS: dicho número es un identificador de las huellas dactilares que son capturadas al ciudadano al momento de su trámite de DUI, adicionalmente se captura el código de los dedos con que se asocia dicho trámite; dado que durante los primeros 10 años de emisión del DUI, el sistema automatizado de validación de las huellas únicamente capturaba dos dedos para su verificación, era posible la asignación de un nuevo número de AFIS a la misma persona para los casos en que hubiera algún cambio de huellas por el deterioro o falta de las huellas anteriormente capturadas, cambiando el código de los dedos enrolados y por ende su número de AFIS pero no su número de DUI, por lo tanto éste número no es útil para individualizar a cada persona, sino para identificar a las huellas como tal; siendo precisamente el número de DUI el identificador único correlativo y asignado a cada persona, el cual no es modificable ni reasignado en ningún caso. Por los datos enviados, se deduce que la observación surge debido a la comparación y similitud de los datos de cada trámite, para lo cual se verificaron diferentes campos de los casos reportados, comparando las fotografías de los ciudadanos, estado y estatus de los trámites respectivos, encontrando que en su mayoría corresponden a personas diferentes, y de hecho verificando los datos proporcionados y sumado a lo descrito anteriormente, se comprueba que para cada distinto número de AFIS existe un distinto número de DUI, dado que corresponden a distintas personas. Existen casos en el cual, a pesar de tratarse de la misma persona, alguno de los trámites asociados no es válido, es decir no se encuentra finalizado (FecEntrega vacía) o el estatus del trámite está anulado (Status=A) lo que indica que no corresponde a un trámite efectivo y por tanto no generó una impresión ni entrega de DUI al ciudadano, o existen casos que poseen una suspensión administrativa (Edo Cdno = 2) producto de una Resolución Jurídica por inconsistencias en el proceso de emisión, todo esto denota una efectiva aplicación de los procedimientos de verificación o en su defecto de los filtros técnicos para la emisión del DUI. Como muestra de lo antes expuesto se pueden mencionar algunos ejemplos puntuales: Caso de la señora Melba Isabel Arias Correlativo 1, donde se evidencia que siendo la misma persona con un mismo número de DUI 2 1 8 1 6, cambia su número de AFIS, de 22401 a 23842, por el cambio de huellas capturadas al momento de su enrolamiento, como se comprueba mediante el código de los dedos capturados que cambia de DedoDer=4 Dedolzq=4 a DedoDer=2 Dedolzq=7; otro caso es el de la señora Ena Miriam Ramírez Mira Correlativo 359 y 360 donde a pesar de ser la misma persona física y poseer dos números de DUI, uno de ellos se encuentra anulado Status=A por lo que no tiene

vigencia; y el otro posible caso el de la señora Margot Esperanza Gómez correlativo 604 y 605 donde físicamente son dos personas distintas y por lo tanto poseen distintos números de DUI y número de AFIS, aunque poseen información muy similar. Adicionalmente es de observar que dentro de los procesos de validación de la información que se ejecuta en los Duicentros, está la verificación de los datos de la partida de nacimiento y su posible previa utilización, así como la actual validación de las diez huellas dactilares de los ciudadanos, lo que evita en gran medida la emisión de un nuevo documento a personas anteriormente registradas, no descartando la posibilidad de personas con información muy similar pero siendo físicamente distintas, como muchos de los casos planteados, por lo cual las validaciones dentro de la Base de Datos no pueden ser demasiado restrictivas y evitar el registro efectivo de estas personas, sino que va acompañado de los mecanismos de validación y control anexos al proceso de emisión del DUI. Actualmente se corre un scrip para búsqueda de homónimos en las bases de datos y se procesa para identificar la posible duplicidad de Duis; al detectar una duplicidad se reporta a Presidencia para girar instrucciones de suspensión administrativa y aviso a la Fiscalía General de la República y al Tribunal Supremo Electoral."

En nota recibida el 21 de enero del 2015, el Director de Informática del RNPN manifestó lo siguiente: "Las repuesta a los hallazgos 17 y 18 con relación a los anexos son los presentados en las respuestas por los miembros de Junta Directiva."

En oficio de fecha 3 de febrero de 2014 (2015), suscrito por el Expresidente por el período del 1 de enero de 2012 al 31 de mayo de 2014, manifiesta: "Con fecha 21 de los corrientes se realizó la lectura del borrador de informe de auditoría, en las oficinas de la Corte de Cuentas, habiendo presentado los actuales Directores de la Junta directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN), señores ... un escrito al que nos adherimos el suscrito y otros mencionados en el referido informe, aclarando que en lo personal me adhería en términos generales y que presentaría en los próximos días un escrito ampliando mi posición.

...como Presidente de la referida Junta Directiva, de acuerdo a lo establecido en los artículos 11 y 12 de la Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales y artículo 34 del Reglamento de la citada Ley, corresponde también la Dirección y Administración, pero principalmente e ineludiblemente está sujeto a los acuerdos tomados por este ente colegiado, es decir que tanto el espíritu como la letra de los cuerpos legales citados es claro, la administración general del Registro Nacional de las Personas Naturales corresponde a su Junta Directiva, estando sus atribuciones claramente señaladas en la Ley, sin menoscabo de aquellas atribuciones que tiene el registrador Nacional establecidas en la Ley y Reglamento antes citados,...Correspondiendo al presidente de la Junta Directiva, básicamente la ejecución de los acuerdos y la administración la cual se ejecuta de acuerdo a la estructura orgánica administrativa, ...no pudiendo por lo tanto, los señores miembros de la Junta Directiva, como su Presidente, responder por actuaciones administrativas que son eminentemente responsabilidad y facultad de otros funcionarios y/o empleados administrativos, ...según sea el caso del Administrador del Contrato, Comisión de seguimiento, Dirección ejecutiva, Directores o Jefes. En cuanto a las funciones del Director Ejecutivo, claramente están señaladas en el Reglamento interno de la Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales y ciertamente dentro de sus responsabilidades se encuentra el de integrar todas las labores y acciones institucionales y coordinar el diario quehacer con las diferentes Direcciones del Registro Nacional, ejerciendo actividades de supervisión y control conforme a los planes de trabajo institucionales de conformidad a la Ley y a las instrucciones giradas por la Junta Directiva y/o Registrador Nacional..."

Comentarios de los Auditores

Los auditores manifestamos que se ha revisado la documentación y comentarios proporcionados por la Administración, y en relación con la evidencia de la corrección de los registros, han sido verificados por el equipo de auditoría, manteniendo en el hallazgo únicamente las deficiencias que no fueron subsanadas por la Administración.

En relación con los comentarios presentados por la Administración "Sobre la asignación del número de AFIS: dicho número es un identificador de las huellas dactilares que son capturadas al ciudadano al momento de su trámite de DUI, adicionalmente se captura el código de los dedos con que se asocia dicho trámite; dado que durante los primeros 10 años de emisión del DUI, el sistema automatizado de validación de las huellas únicamente capturaba dos dedos para su verificación, era posible la asignación de un nuevo número de AFIS a la misma persona para los casos en que hubiera algún cambio de huellas por el deterioro o falta de las huellas anteriormente capturadas, cambiando el código de los dedos enrolados y por ende su número de AFIS pero no su número de DUI, por lo tanto éste número no es útil para individualizar a cada persona...", al respecto mencionamos que el RNPN debe asegurarse que no se duplican números de AFIS asignados a la persona desde la primera vez que solicita la emisión del DUI, dejando un historial que justifique cada caso cuando se cambie número de AFIS a la persona, dado que la huella dactilar es la clave en el Duicentro para ingresar a los datos del DUI de la persona.

Asimismo, la administración no presentó evidencia de la corrección de los 376 registros de DUI duplicados a las mismas personas naturales, a quienes se les generó un número AFIS y de DUI distinto, por lo que el hallazgo se mantiene.

El Director Ejecutivo no presentó comentarios y evidencia a la condición del hallazgo, comunicado mediante nota con referencia REF-DA7-085-2015 de fecha 28 de enero de 2015.

3.4. Conclusiones

a) Eficacia en la Planificación de las Tecnologías de Información y Comunicación del RNPN

La Unidad de Desarrollo de Aplicaciones (UDA) ha dado cumplimiento al 90% de las metas programadas (bienes y servicios), independientemente de los costos involucrados; sin embargo, se ve afectada por las decisiones del Director de Informática, en cuanto a la falta de coordinación para desarrollar aplicaciones informáticas y en general ambas áreas no cuentan con controles para el desarrollo, modificación y administración de aplicativos, lo que limita la eficacia en la gestión de la Unidad de Desarrollo de Aplicaciones de la Dirección de Informática.

b) Eficiencia en la elaboración, divulgación e implementación de controles generales aplicables al desarrollo de aplicaciones.

La Dirección de Informática no elaboró una Metodología para el Desarrollo de Sistemas que regule los controles de aplicación y los procedimientos de control. Asimismo, la contratación de consultorías para realizar esta normativa conlleva a que el RNPN incurra en más costos para mantener el sistema de control interno óptimamente, la cual ha invertido a la fecha del examen un monto de \$38,420.00, para el estudio de recursos TIC. Concluyendo que la gestión relacionada a la elaboración, divulgación e

implementación de controles generales aplicables al desarrollo de aplicaciones es ineficiente, tomando en cuenta que el RNPN cuenta con las Unidades y el personal con la capacidad para la elaboración de los controles; es decir, que no se ha buscado minimizar los costos totales necesarios para obtener la misma cantidad y calidad de productos (controles generales).

c) Funcionamiento del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad.

Con base al indicador del margen de tiempo de atención de un ciudadano de 4 minutos (iniciando desde que el ciudadano es atendido por el operador/enrolador, hasta que este imprime la hoja de datos y el ciudadano revisa los datos y confirma que son correctos), podemos afirmar que el funcionamiento del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad, es eficiente. Sin embargo, según lo establecido en la Licitación Abierta Número DR-CAFTA 02/2010 "Concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad", requiere un tiempo máximo de atención al público de sesenta (60) minutos contados a partir del ingreso del ciudadano al Centro de Servicios (DUICENTRO; sin embargo, no se tienen los controles para poder realizar la medición de los 60 minutos que debe tardar el usuario desde que ingresa al DUICENTRO, por lo que se desconocen los resultados de este indicador.

Con relación al funcionamiento del sistema, concluimos que es eficaz, ya que tiene la capacidad para cumplir los objetivos inmediatos.

En cuanto a la disponibilidad, fiabilidad, seguridad y protección de la información, concluimos que no es confiable en un 100%, considerando que desde el matcheo de huellas (confirmación de huellas), el sistema puede fallar y ocasionar que la entrega de un DUI esté supeditada a la respuesta de un perito de huellas que se encuentra ubicado en las oficinas centrales de la empresa concesionaria, con sede en la Colonia San Benito, San Salvador; asimismo, el sistema no responde en la misma medida cuando es temporada de elecciones o convocatoria para la entrega de DUI's por primera vez y que han sido reportadas por los Delegados del RNPN a los supervisores y a la Dirección de Identificación Ciudadana.

d) Eficiencia, eficacia y confiabilidad del funcionamiento de los Sistemas de Partidas de Nacimiento y Sistema de Partidas de Defunción.

En cuanto a los sistemas de partidas de nacimiento y de partidas de defunción concluimos que los usuarios de ambos sistemas deben hacer varios match o confirmaciones antes de concluir el proceso, a esto se suman los errores cometidos por los digitadores, que son corregidos por el Administrador de la Base de Datos, por lo que el sistema no es eficiente; ya que requiere de varios usuarios para validar los datos en la ejecución de los procesos, lo que incrementa el costo del mismo, falta de validaciones que permitan la disminución de errores de digitación, este impide a la Entidad el cumplimiento de metas en un corto tiempo; y además la Administradora de la Base de Datos antes de cargar la data a la tabla definitiva también realiza un control de calidad en el que no solo elimina espacios en blanco sino también imágenes que no corresponden a la data digitada por los operadores de la Unidad de Procesamiento de Partidas (UPP), con el propósito de evitar que en el sistema de consulta de DUI's causen

error o no se encuentren los datos buscados, y al ser manipulada la tabla temporal por la Administradora de la Base de Datos el sistema de información no es confiable.

e) En relación con la Infraestructura Tecnológica concluimos.

El Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN) posee para la seguridad de red informática, protección del perímetro con firewall (hardware y software) de alta disponibilidad, zona desmilitarizada para permitir tráficos solamente hacia los servidores públicos alojados en la DMZ, redundancia en los enlaces a Internet, router y firewall locales con su respectiva red local; sin embargo, verificamos que éstos carecen de constante monitoreo, para poseer un nivel razonable de seguridad.

Sobre la eficiencia en la administración y operación de la plataforma tecnológica, hay falta de procedimientos, normas y políticas de seguridad establecidos para el uso, mantenimiento, confiabilidad y control del Data Center, 5 redes locales virtuales (VLAN), red desmilitarizada (DMZ), 50 switches, 6 firewall, 89 servidores institucionales, 180 cuentas de correo electrónico, 375 computadoras personales y 20 sistemas de información con bases de datos Oracle.

La Dirección de Informática no fue eficiente y eficaz, por la falta de planificación estratégica de las tecnologías de información y comunicación, careciendo de objetivos e iniciativas estratégicas del área; asimismo, carece de un plan de contingencias informático aprobado y actualizado, que contenga los procedimientos e instrucciones necesarios para poder continuar con las operaciones, procesos y servicio de comunicación informáticos críticos en caso de algún siniestro o alguna eventualidad, así como minimizar el impacto que estos eventos pudiesen causar y al no optimizar el recurso informático de la Página Web, debido a que presenta desactualización de la información publicada. Además, el mantenimiento preventivo realizado a los equipos informáticos para los años 2012, 2013 y al 31 de agosto del 2014, no fue planificado con base a la totalidad de equipos que posee la Entidad, ya que solamente incluyó computadoras personales.

Sobre la legalidad del software utilizado en los equipos informáticos del Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN), concluimos que el Área de Soporte Técnico cuenta con una deficiente administración del software instalado en las 375 computadoras personales que utilizan los usuarios internos del RNPN, tales como licencias de office, antivirus, sistemas operativos u otro software y del software instalado en 90 servidores implementados en la Institución y la Dirección de Informática no cuenta con la documentación de los certificados que amparan las licencias de software utilizadas en la Entidad.

El RNPN presenta deficiencias en la administración de los recursos informáticos, que le fueron donados producto de la terminación del contrato con DOCUSAL, ya que existen 871 equipos con estado "Bueno" que se encuentran resguardados en la bodega de Activo Fijo, que ingresaron en el período de diciembre 2012 a enero 2013. En relación con el proyecto de equipamiento de las oficinas desconcentradas del RNPN, número ATN/II-13290-ES con número de referencia B3, al 31 de agosto del 2014, no han sido instalados los equipos informáticos adquiridos por un monto de \$85,831.79, no siendo eficientes ni eficaces en el cumplimiento del objetivo. Sobre la gestión de adquisiciones, se dio cumplimiento a parámetros de calidad y precio del equipo informático adquirido a través del referido proyecto.

f) Administración de la base de datos y confiabilidad de los registros

En relación con la administración de la base de datos e integridad de los registros almacenados, concluimos que no es confiable en los datos de los registros de la Tabla de Defunciones, así como existen deficiencias en el Contrato de "Concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad", por pérdida de información de los registros de personas naturales y deficiencias en la información de la base de datos de emisión del Documento Único de Identidad, en el cual se emitieron 410 DUI aproximadamente a personas anteriormente registradas, lo que generó un número de AFIS y DUI distinto para la misma persona, siendo el sistema de identificación de huellas dactilares (AFIS), la clave para ingresar datos al Sistema de Emisión de DUI, con el cual cada enrolador puede emitir o modificar los datos de un DUI.

4. Resultados del Análisis y Evaluación de Informes de Auditoría Interna del RNPN y de Firmas Privadas

Durante el período auditado la Unidad de Auditoría Interna del Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN), no emitió informes relacionados con las Tecnologías de Información y Comunicación. En cuanto a informes de auditoría externa, el RNPN no está obligado legalmente a contratar una firma privada de auditoría externa, por lo que no realizamos análisis de esos resultados.

5. Seguimiento a recomendaciones de auditorías anteriores

Se efectuó seguimiento a cuatro recomendaciones del Informe de Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos del Registro Nacional de Personas Naturales, por el período del 1 de julio de 2006 al 29 de febrero de 2008, de las cuales tres han sido cumplidas y 1 no cumplida, situación que comunicamos a la Registradora Nacional de Personas Naturales y Presidenta de la Junta Directiva, mediante oficio REF-DA7-RNPN-124-2014 de fecha 17 de octubre de 2014. Por la recomendación no cumplida, se incorporó procedimientos de análisis a la integridad y confiabilidad de los registros base de datos, en la auditoría, cuyo resultado se presenta como asunto menor en Carta de Gerencia adjunta a este Informe de Auditoría.

6. Recomendaciones de Auditoría

Recomendación No. 1

Recomendamos a la Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales, gire instrucciones a la señora Presidenta, que instruya al Director de Informática sobre lo siguiente:

- a) Que actualice, divulgue e implemente lineamientos, políticas, procedimientos y/o manuales que contemplen los controles generales relacionados con:
 - 1) La instalación de aplicaciones de los sistemas de información automatizados.
 - 2) Funcionamiento de equipos computacionales.
 - 3) Uso de Internet.
 - 4) Protección del hardware.
 - 5) Seguridad, mantenimiento y administración de la base de datos de los sistemas administrativos y de apoyo del RNPN, según detalle:
 - ✓ Sistema de Información del RNPN
 - ✓ Sistema DocTo

- ✓ Sistema de Control de Citas
 - ✓ Sistema de Estadísticas
 - ✓ Sistema de Inventario de Libros
 - ✓ Sistema de Inventario de DUI
 - ✓ Sistema de Interconexión ALCALDÍAS-RNPN
 - ✓ Sistema Administrativo
 - ✓ Sistema de Control de Permisos
 - ✓ Sistema de Procedimiento de Defunciones
 - ✓ Sistema de Procesamiento de Partidas
 - ✓ Sistema de Sinfo
 - ✓ Sistema de CSJ
 - ✓ Sistema de Inventario de Libros
 - ✓ Sistema de Correspondencia
 - ✓ Sistema de Control de Permisos
 - ✓ Sistema de Administración de Usuarios
- b) Se elaboren e implementen las políticas, procedimientos y/o lineamientos que respalden el desarrollo o modificación de aplicaciones, tales como:
- 1) Procedimientos de requerimiento de aplicativos.
 - 2) Control de cambios, modificación y/o inclusión de módulos a los aplicativos desarrollados internamente.
- c) Se establezcan los controles que le permitan a la Unidad de Procesamiento de Partidas de Nacimiento, mantener los registros de información que respalden el desarrollo de procesos y procedimientos específicamente de lo que se detalla a continuación:
- 1) Establecimiento de metas a cada área que integra la Unidad de Procesamiento de Partidas y cronogramas de actividades asignadas a las diferentes áreas de la Unidad mencionada.
 - 2) Verificaciones al cumplimiento efectivo de las metas establecidas a la Unidad de Procesamiento de Partidas.
 - 3) Elaboración de informes para la verificación de los avances en el trabajo asignado emitidos por los Coordinadores de área, tales como:
 - Estadísticas de registro por cada empleado de la Unidad de Registro.
 - Estadísticas de la recolección y recepción de partidas de nacimiento y defunción
 - Estadísticas de control de calidad.

Además, que se realicen las gestiones para que sean autorizados y aprobados las políticas, procedimiento y/o lineamientos que respalden el desarrollo o modificación de aplicaciones, por la autoridad competente de la Entidad.

Recomendación No. 2

Recomendamos a la Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales, gire instrucciones a la señora Presidenta, para que a través del Director de Informática, la Unidad de Procesamiento de Partidas (UPP) reciba únicamente el apoyo técnico informático de la Dirección de Informática, debiendo reubicar jerárquicamente la ubicación de la Unidad en uno de los procesos sustantivos del RNPN. Asimismo, gire instrucciones a la Jefatura de la Unidad de Procesamiento de Partidas (UPP), para que:

- a) Establezca controles de calidad que eviten que la tabla temporal del Sistema de Procesamiento de Partidas de Nacimiento, presente errores, para que al subirse a la

- tabla definitiva, no se dificulte la localización de partidas de nacimiento cuando se busca por nombres y apellidos de madre y/o padre.
- b) Emita procedimientos de control para:
- 1) La asignación de tareas al personal que conforma la UPP: Digitador, Operador, Colaborador Jurídico y Supervisor.
 - 2) La verificación del cumplimiento de las metas establecidas a la Unidad.
 - 3) Obtención de estadísticas de digitación y control de calidad.
 - 4) Establecimiento del tiempo para efectuar el control de calidad.
 - 5) Establecimiento del tiempo para la digitación.
 - 6) Establecimiento del tiempo para informar sobre los errores a los digitadores responsables del ingreso de datos al Sistema de Partidas de Nacimiento para su corrección.
- c) Emita procedimientos para que la Encargada de Administrar la Base de Datos del Sistema de Partidas de Nacimiento, realice mediante autorización, las funciones siguientes:
- 1) Copiar imágenes de partidas de nacimiento.
 - 2) Completar o asignar valores a campos conforme lo requerido en los constraint (Contenedores de la Data en la Base de Datos) o estructura de la tabla definitiva.
 - 3) Eliminar campos no requeridos en la tabla definitiva.
 - 4) Agregar campos no existentes y requeridos en la tabla definitiva asignando sus valores respectivos.
 - 5) Verificar la existencia de las imágenes de partidas de nacimiento.

Asimismo, gire instrucciones al Director de Informática para que:

- 1) Se incluyan las validaciones que permitan verificar y evitar los espacios en blanco en los registros del Sistema de Procesamiento de Partidas de Nacimiento.
- 2) Analice y justifique técnicamente la utilización de tabla temporal en la base de datos del Sistema de Procesamiento de Partidas de Nacimiento, a fin de que el Sistema proporcione información veraz, oportuna y disponible para la toma de decisiones de los funcionarios de la Entidades y usuarios externos debidamente autorizados.

Recomendación No. 3

Recomendamos a la Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales, que mediante la señora Presidenta, se instruya al Director de Informática para que las funciones de desarrollo de aplicaciones se realicen en coordinación con la Jefatura de la Unidad de Desarrollo de Aplicaciones, dando cumplimiento al Manual de Organización de Descripción y Especificación de Puestos del RNPN.

Recomendación No. 4

Recomendamos a la Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales, que mediante la señora Presidenta, asigne por escrito las funciones de la Comisión de Seguimiento del Contrato de Concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad, así como del Director de Informática y verifiquen las gestiones desarrolladas como contraparte de tecnología del Contrato con la empresa concesionaria emisora del Documento Único de Identidad; y que se efectúe lo siguiente:

- a) Reuniones periódicas de la Comisión de Seguimiento (representantes del RNPN y de la empresa concesionaria) en las que se planteen las diferentes situaciones reportadas por los Delegados del RNPN en los Centros de Servicio (DUICENTRO) y se dé seguimiento

- a los acuerdos tomados en cada reunión; asimismo, elabore informe para presentar a la Junta Directiva, para que esta pueda tomar las mejores decisiones en relación a la continuación del contrato.
- b) Se realicen las auditorías integrales, específicas o parciales que garanticen la correcta prestación de los servicios públicos concesionados.
 - c) Se efectúe el control de calidad, con el objeto de fiscalizar, corregir o subsanar cualquier inconsistencia en la prestación del servicio público; y
 - d) Se realicen las evaluaciones integrales correspondientes al mes de noviembre de cada año, garantizando que los recursos tecnológicos que son utilizados por el Concesionario para la prestación del servicio, no caigan en obsolescencia tecnológica; y que se incluya el software que conforma la plataforma de producción del Documento Único de Identidad en los Centros de Servicios y en el Sitio Central.
 - d) Que la Dirección de Informática brinde el apoyo técnico como contraparte de tecnología de información y comunicación, en lo relacionado a las verificaciones de cumplimiento de las cláusulas del contrato de concesión con la empresa emisora del Documento Único de Identidad.

Recomendación No. 5

Recomendamos a la Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales, que mediante la señora Presidenta, gire instrucciones al Director de Informática Institucional para que elabore una planificación estratégica de las tecnologías de información y comunicación, que incluya los objetivos y las iniciativas estratégicas del área de tecnologías de información y comunicación (TIC); indicadores de gestión de conformidad con los objetivos estratégicos de TIC; el presupuesto operacional y de inversiones, las estrategias de suministro y de adquisición (contratación de servicios y adquisición de equipos); el cual debe ser suficientemente detallado para posibilitar la definición de los planes anuales operativos de TIC y dicho plan debe estar autorizado por la máxima autoridad del RNPN y divulgado a todos los niveles que administran los recursos y sistemas de información.

Recomendación No. 6

Recomendamos a la Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales, que mediante la Presidenta, gire instrucciones al Director de Informática Institucional para que elabore procedimientos para el funcionamiento de las actividades de la Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos, entre los cuales deberá contener el monitoreo y administración de servidores institucionales, la seguridad perimetral de redes y comunicaciones y del software antivirus. Dichos procedimientos deben estar autorizados por la máxima autoridad del RNPN y divulgados a los usuarios y técnicos informáticos, para la implementación en las áreas de trabajo.

Recomendación No. 7

Recomendamos a la Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales, que a través de la Presidenta, gire instrucciones al Director de Informática Institucional para que elabore un plan de contingencia informático, que incluya procedimientos o acciones a ejecutar sobre la plataforma tecnológica existente, en caso de presentarse un desastre, con el objeto de minimizar los riesgos informáticos, asegurando la continuidad y el restablecimiento oportuno de los servicios proporcionados por la Dirección de Informática Institucional, basado en la identificación, análisis, valoración y gestión de riesgos para la administración y seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicación del RNPN.

Dicho plan debe estar autorizado por la máxima autoridad del RNPN, divulgado a todos los niveles que administran los recursos y sistemas de información y deberá ser revisado anualmente para mantener la efectividad del mismo.

Recomendación No. 8

Recomendamos a la Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales, que mediante la Presidenta, gire instrucciones al Director de Informática Institucional para que en conjunto con el Jefe de la Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos, incluyan en los planes de mantenimiento preventivo los equipo de servidores, impresores, equipos de comunicación, escáneres, equipos de almacenamiento, UPS, entre otros, con el fin de alargar la vida útil del hardware de la Entidad y reducir posibles fallas.

Recomendación No. 9

Recomendamos a la Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales, para que mediante la Presidenta, gire instrucciones al Director de Registro de Personas Naturales, como responsable del Sistema de Registro del estado Familiar (SREF), para que en coordinación con el Director de Informática:

- a) Verifiquen el funcionamiento de los equipos resguardados en bodega, adquiridos mediante el proyecto Modernización y Fortalecimiento Institucional del RNPN número ATN/II-13290-ES con número de referencia B3, con el fin de descartar defectos de fábrica o daños por almacenaje para hacer cumplir la garantía que se encuentren vigentes, de lo contrario reportar costos para su reparación determinando las causas, mientras no son entregados e instalados en las distintas Municipalidades.
- b) Se dé cumplimiento al cronograma de Ejecución del Sistema de Registro del estado Familiar (SREF), en lo concerniente a las actividades de:
 - A. Dar inicio al Proceso de Donación de 50 equipos informáticos para oficinas SREF seleccionadas en los meses de septiembre y octubre 2014.
 - B. Implementar el Sistema de Registro del Estado Familiar (SREF) en las oficinas de Registro del Estado Familiar de las distintas Municipalidades beneficiadas con equipo informático, que estaba programada para noviembre 2014, referencia al Proyecto B3.

No	Fecha de Recepción	# Comprobante de Recepción de Bienes	Código	Descripción	Valor
1	02/08/2013	BID-0019-09-13	UPS-0722-RNPN, UPS-0723-RNPN, UPS-0724-RNPN, UPS-0725-RNPN, UPS-0726-RNPN	5 UPS Modelo CL750B Marca Forza Precio Unitario \$59.04	\$295.20
2	23/07/2013	BID-0014-07-13	IML-0113-RNPN, IML-0114-RNPN, IML-0115-RNPN, IML-0116-RNPN, IML-0117-RNPN, IML-0118-RNPN, IML-0119-RNPN, IML-0120-RNPN, IML-0121-RNPN, IML-0122-RNPN, IML-0123-RNPN, IML-0124-RNPN, IML-0125-RNPN, IML-0126-RNPN, IML-0127-RNPN, IML-0128-RNPN, IML-0129-RNPN, IML-0130-RNPN,	24 Impresoras Laser Jet P2035 Marca HP Precio Unitario \$251.94	\$6,046.56

No	Fecha de Recepción	# Comprobante de Recepción de Bienes	Código	Descripción	Valor
			IML-0131-RNPN, IML-0132-RNPN, IML-0133-RNPN, IML-0134-RNPN, IML-0135-RNPN, IML-0136-RNPN		
513	12/08/2013	BID-0015-07-13	CPU-0665-RNPN, CPU-0666-RNPN, CPU-0667-RNPN, CPU-0668-RNPN, CPU-0669-RNPN	5 Computadoras de Escritorio Modelo Pro 3500 Marca HP Precio Unitario \$1,182.33	\$5,911.65
4	04/09/2013	BID-0017-09-13	SCA-0238-RNPN, SCA-0239-RNPN, SCA-0240-RNPN, SCA-0241-RNPN, SCA-0242-RNPN, SCA-0243-RNPN, SCA-0244-RNPN, SCA-0245-RNPN, SCA-0246-RNPN, SCA-0247-RNPN, SCA-0248-RNPN, SCA-0249-RNPN, SCA-0250-RNPN, SCA-0251-RNPN, SCA-0252-RNPN, SCA-0253-RNPN, SCA-0254-RNPN,	17 Scanner Modelo Fi-6110 Marca Fujitsu Precio Unitario \$883.66	\$15,022.22
5	05/02/2014	BID-0002-01-14	UPS-0744-RNPN, UPS-0745-RNPN, UPS-0746-RNPN, UPS-0747-RNPN, UPS-0748-RNPN, UPS-0749-RNPN, UPS-0750-RNPN, UPS-0751-RNPN, UPS-0752-RNPN, UPS-0753-RNPN, UPS-0754-RNPN, UPS-0755-RNPN, UPS-0756-RNPN, UPS-0757-RNPN, UPS-0758-RNPN, UPS-0759-RNPN, UPS-0760-RNPN, UPS-0761-RNPN, UPS-0762-RNPN, UPS-0763-RNPN, UPS-0764-RNPN, UPS-0765-RNPN, UPS-0766-RNPN, UPS-0767-RNPN, UPS-0768-RNPN, UPS-0769-RNPN, UPS-0770-RNPN, UPS-0771-RNPN, UPS-0772-RNPN, UPS-0773-RNPN, UPS-0774-RNPN	31 UPS Modelo CL750B Marca Forza Precio Unitario \$73.98	\$2,293.38
6	03/03/2014	BID-0008-03-14	IML-0139-RNPN, IML-0140-RNPN, IML-0141-RNPN, IML-0142-RNPN, IML-0143-RNPN, IML-0144-RNPN, IML-0145-RNPN, IML-0146-RNPN, IML-0147-RNPN, IML-0148-RNPN, IML-0149-RNPN, IML-0150-RNPN, IML-0151-RNPN, IML-0152-RNPN, IML-0153-RNPN, IML-0154-RNPN, IML-0155-RNPN, IML-0156-RNPN, IML-0157-RNPN, IML-0158-RNPN, IML-0159-RNPN, IML-0160-RNPN, IML-0161-RNPN, IML-0162-RNPN, IML-0163-RNPN, IML-0164-RNPN, IML-0165-RNPN, IML-0166-RNPN,	45 Impresoras Laserjet Pro P1102W Marca HP Precio Unitario \$115.37	\$5,191.65

Corte de Cuentas de la República
El Salvador, C.A.

No	Fecha de Recepción	# Comprobante de Recepción de Bienes	Código	Descripción	Valor
			IML-0167-RNPN, IML-0168-RNPN, IML-0169-RNPN, IML-0170-RNPN, IML-0171-RNPN, IML-0172-RNPN, IML-0173-RNPN, IML-0174-RNPN, IML-0175-RNPN, IML-0176-RNPN, IML-0177-RNPN, IML-0178-RNPN, IML-0179-RNPN, IML-0180-RNPN, IML-0181-RNPN, IML-0182-RNPN, IML-0183-RNPN		
7	11/03/2014	BID-0009-03-14	SCA-0263-RNPN, SCA-0264-RNPN, SCA-0265-RNPN, SCA-0266-RNPN, SCA-0267-RNPN, SCA-0268-RNPN, SCA-0269-RNPN, SCA-0270-RNPN, SCA-0271-RNPN, SCA-0272-RNPN, SCA-0273-RNPN, SCA-0274-RNPN, SCA-0275-RNPN, SCA-0276-RNPN, SCA-0277-RNPN, SCA-0278-RNPN, SCA-0279-RNPN, SCA-0280-RNPN, SCA-0281-RNPN, SCA-0282-RNPN, SCA-0283-RNPN, SCA-0284-RNPN, SCA-0285-RNPN, SCA-0286-RNPN, SCA-0287-RNPN, SCA-0288-RNPN, SCA-0289-RNPN, SCA-0290-RNPN, SCA-0291-RNPN, SCA-0292-RNPN, SCA-0293-RNPN, SCA-0294-RNPN, SCA-0295-RNPN, SCA-0296-RNPN, SCA-0297-RNPN, SCA-0298-RNPN, SCA-0299-RNPN, SCA-0300-RNPN, SCA-0301-RNPN, SCA-0302-RNPN, SCA-0303-RNPN, SCA-0304-RNPN	42 Escanner Modelo Scan Jet Pro 300 S2 Marca HP Precio Unitario \$376.29	\$15,804.18
8	11/03/2014	BID-0011-03-14	CPU-0681-RNPN, CPU-0682-RNPN, CPU-0683-RNPN, CPU-0684-RNPN, CPU-0685-RNPN, CPU-0686-RNPN, CPU-0687-RNPN, CPU-0688-RNPN, CPU-0689-RNPN, CPU-0690-RNPN, CPU-0691-RNPN, CPU-0692-RNPN, CPU-0693-RNPN, CPU-0694-RNPN, CPU-0695-RNPN, CPU-0696-RNPN, CPU-0697-RNPN, CPU-0698-RNPN, CPU-0699-RNPN, CPU-0700-RNPN, CPU-0701-RNPN, CPU-0702-RNPN, CPU-0703-RNPN, CPU-0704-RNPN, CPU-0705-RNPN, CPU-0706-RNPN, CPU-0707-RNPN, CPU-0708-RNPN, CPU-0709-RNPN, CPU-0710-RNPN, CPU-0711-RNPN, CPU-0712-RNPN, CPU-0713-RNPN, CPU-0714-RNPN, CPU-0717-RNPN	35 Computadoras de escritorio Modelo Optiplex 3020 Marca DELL Precio Unitario \$986.49	\$34,527.15
TOTAL					\$85,831.79.

Recomendación No. 10

Recomendamos a la Junta Directiva del Registro Nacional de Personas las Naturales, que mediante la Presidenta, gire instrucciones al Director de Informática para que en conjunto con la Encargada de Activo Fijo realicen las gestiones para la utilización y/o donación de los 871 equipos informáticos con estado "Bueno", resguardados en bodega de Activo Fijo, con el fin de optimizar los recursos informáticos en apoyo a los procesos y objetivos institucionales y se optimicen antes que se dañen por la falta de utilización.

Recomendación No. 11

Recomendamos a la Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales, que mediante la Presidenta, haga efectivas sus atribuciones, aplicando la sanción al concesionario de la Emisión del Documento Único de Identidad, respecto a lo siguiente:

- a) Por informar al RNPN con un retraso de 32 días posteriores a la fecha del accidente ocurrido, donde surgieron daños y extravío de expedientes personales, materiales de seguridad y otros, utilizables en el proceso de emisión del DUI. La multa establecida en el proceso sancionatorio por no informar en las 48 horas el hecho ocurrido, asciende a \$61,104.88, debido a que el monto cancelado al Concesionario a la fecha de la falta es de \$1,880,148.00.
- b) Por la falta de solicitud de autorización del Concesionario para la subcontratación de servicio de transporte y resguardo de expedientes y materiales de seguridad y oficiales para la emisión del DUI.

Recomendación No. 12

Recomendamos a la Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales, que mediante la Presidenta, gire instrucciones al Director de Informática para que se dé cumplimiento a los requerimientos establecidos en los términos de referencia solicitados en BASES DE LICITACIÓN ABIERTA No. DR-CAFTA-02/2010, con relación al Sistema Automatizado de Identificación de Huellas Dactilares (AFIS), utilizado por la empresa concesionaria para realizar el proceso de emisión del Documento Único de Identidad, definidos así:

SERVICIOS PUBLICOS DEL SISTEMA DE REGISTRO, EMISION Y ENTREGA DEL DOCUMENTO ÚNICO DE IDENTIDAD en "DOCUMENTACION DE OFERTA TECNICA, numeral 6. Componentes Tecnológicos Mínimos de la Solución, letra D: Automated Fingerprint Identification System (AFIS).

Recomendación No. 13

Recomendamos a la Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales, que mediante la Presidenta, gire instrucciones a:

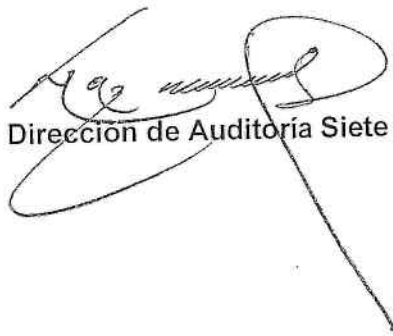
- a) La empresa concesionaria del servicio de emisión del DUI para que establezca mecanismos de control para asegurar la exactitud de los datos de los registros del Documento Único de Identidad.
- b) Al Director de Informática que realice revisiones en la base de datos sobre la producción de DUI, con el fin de identificar las faltas en la integridad de los datos referidos en Anexo 1.

Corte de Cuentas de la República
El Salvador, C.A.

Este informe se refiere a la Auditoría de Gestión Tecnologías de Información y Comunicación del Registro Nacional de Personas Naturales (RNPN), por el periodo del 1 de enero de 2012 al 31 de agosto de 2014, 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 del RNPN.

San Salvador, 23 de abril de 2015

DIOS UNIÓN LIBERTAD


Dirección de Auditoría Siete

