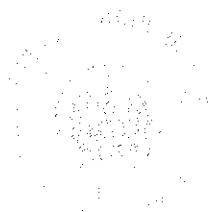




Se hace constar que esta es una versión pública del informe de auditoría, el cual contiene información confidencial que ha sido testada por constituir datos confidenciales, para dar cumplimiento a lo establecido en el Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP).







**CORTE DE
CUENTAS DE
LA REPÚBLICA**

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA SIETE

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES (MRREE), POR
EL PERÍODO DEL 1 DE JUNIO DEL 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015.**



SAN SALVADOR, 14 DE MARZO DE 2016



INDICE

CONTENIDO	PÁGINA
1. RESUMEN EJECUTIVO.....	1
ÁREA 3: PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).....	1
2. PARRAFO INTRODUCTORIO	2
3. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	2
3.1 Objetivo General 2	
3.2 Objetivos Específicos 2	
3.3 Alcance de la Auditoría 2	
4. PRINCIPALES REALIZACIONES Y LOGROS	3
5. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA POR AREA.....	3
5.1. NORMATIVA, SERVICIOS A TERCEROS Y CUMPLIMIENTO A RECOMENDACIONES DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA.....	4
5.2. ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL MRREE	4
5.3. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).....	5
6. ANALISIS DE INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA Y DE FIRMAS PRIVADAS	6
6.1 INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA.....	6
6.2 INFORMES DE AUDITORÍA DE FIRMAS PRIVADAS	6
7. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES.....	6
8. CONCLUSION GENERAL.....	6
9. PARRAFO ACLARATORIO.....	7





1. RESUMEN EJECUTIVO

**Señor
MINISTRO DE RELACIONES EXTERIORES
Presente.**

Hemos realizado Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRREE), por el período del 1 de junio de 2012 al 31 de diciembre del 2015, como resultado de nuestra auditoría, en la evaluación de áreas de gestión de tecnologías de información y comunicación (TIC) no identificamos ningún hallazgo de auditoría:

Área 1: Normativa, Servicios a Terceros y Cumplimiento a Recomendaciones de la Corte de Cuentas de la República.

Producto de la evaluación y análisis de la gestión relativa a la Normativa, Servicios a Terceros y Cumplimiento a Recomendaciones de la Corte de Cuentas de la República, no identificamos hallazgos de auditoría.

Área 2: Administración de Plataforma Tecnológica del MRREE.

Producto de la evaluación y análisis de la gestión relativa a la administración de Plataforma Tecnológica del Ministerio de Relaciones Exteriores, no identificamos hallazgos de auditoría.

Área 3: Planificación y organización de los recursos de tecnologías de información y comunicación (TIC).

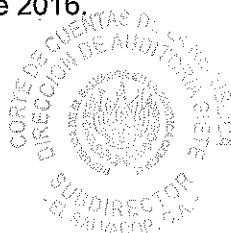
Producto de la evaluación y análisis de la gestión relativa a la planificación y organización de los recursos de tecnologías de información y comunicación (TIC) del Ministerio de Relaciones Exteriores, no identificamos hallazgos de auditoría.

Este informe no contiene recomendaciones de auditoría, que deban ser cumplidas por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

San Salvador, 14 de marzo de 2016.

DIOS UNIÓN LIBERTAD

Dirección de Auditoría Siete



Señor
MINISTRO DE RELACIONES EXTERIORES
Presente.

2. PARRAFO INTRODUCTORIO

Con base al Art. 5 numeral 4, Art. 30 numerales 4, 5 y 6 y Art. 31 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, así como al Plan Anual de Trabajo de la Dirección de Auditoría Siete, mediante Orden de Trabajo DASI No. 41/2015, de fecha 1 de octubre de 2015, efectuamos Auditoría de Gestión a las Tecnologías de información y Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRREE), por el período del 1 de junio de 2012 al 31 de diciembre de 2015.

3. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

3.1 Objetivo General

Realizar una evaluación constructiva y objetiva de la gestión de las tecnologías de información y comunicación (TIC) del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRREE), con el fin de determinar el grado de economía, eficiencia, eficacia y efectividad con que se manejan los recursos tecnológicos y los resultados obtenidos de su plan de trabajo, programas, proyectos, objetivos, metas, políticas y lo adecuado de sus sistemas de información.

3.2 Objetivos Específicos

- a. Verificar que la infraestructura tecnológica del Ministerio de Relaciones Exteriores esté capacitada para soportar los servicios a los usuarios.
- b. Evaluar el cumplimiento de los planes operativos de la Unidad de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones y medir sus resultados con indicadores de gestión.
- c. Evaluar la administración de los sistemas de información que soportan las actividades operativas y administrativas del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- d. Realizar pruebas de cumplimiento para determinar si la entidad cumplió en todos los aspectos importantes, con las leyes, reglamentos y otras normas relativas a las tecnologías de información y comunicación (TIC) del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- e. 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.

3.3 Alcance de la Auditoría

Nuestra evaluación consistió en la realización de Auditoría de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) del Ministerio de Relaciones Exteriores, por el período del 1 de junio de 2012 al 31 de diciembre de 2015, verificando, examinando y reportando sobre:

- a) Planificación, organización y funcionamiento de la Unidad de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.



- b) El cumplimiento de objetivos y metas de los planes operativos y estratégicos relacionados con las TIC.
- c) La utilización de las tecnologías de información y comunicación para apoyar los procesos sustantivos, administrativos y servicios de la Entidad.
- d) La gestión de riesgos y los controles internos asociados a los riesgos, así como las políticas establecidas para las TIC.
- e) La efectividad y eficiencia de las operaciones de los sistemas de información
- f) El cumplimiento de las leyes y regulaciones, contratos de servicios y de suministros en materia de TIC.
- g) La confiabilidad, eficiencia y seguridad de la infraestructura de TIC.
- h) La economía en las adquisiciones de activos físicos e intangibles, distribución y utilización de bienes y servicios de TIC.
- i) Análisis y evaluación de informes de auditoría a las TIC, realizados por la Unidad de Auditoría Interna y firmas privadas de auditoría.
- j) Seguimiento a recomendaciones de informe de Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos emitidas por la Corte de Cuentas de la República.

4. PRINCIPALES REALIZACIONES Y LOGROS

En el proceso de la auditoría se identificaron los siguientes logros relacionados a la gestión de las TIC:

1. La Unidad de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (UTIT) del Ministerio de Relaciones Exteriores, con el fin de lograr una razonable seguridad física del equipo tecnológico (servidores, UPS, equipos de comunicación, cableado, entre otros), subsanó las siguientes situaciones:
 - a. En el Centro de Datos ubicado en la Unidad de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones en el primer nivel del edificio 2, se selló la ventana de vidrio que se encontraba al costado derecho de la puerta de entrada.
 - b. En el Sótano 1 Cooperación Sur/Sala de Capacitación/Asuntos Culturales, en el cuarto de red y comunicación, se selló la ventana hacia el exterior para evitar la entrada de luz solar.
 - c. En el Nivel 1 Salón de Honor, en el cuarto de red y comunicación se habilitó el aire acondicionado en su interior.
2. Modificación de las Políticas Informáticas, en la que se incluyó lo normado en el Reglamento para el Uso y Control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Entidades del Sector Público emitido por la Corte de Cuentas de la República, especialmente en lo mencionado a continuación:
 - a. Establecimiento de huellas de auditoría, que registren los eventos de las fechas y actividades que realizan los usuarios, tales como: adición, eliminación, modificación de datos, entre otros.
 - b. Separación de funciones entre los administradores de base de datos, los desarrolladores de sistemas y los que procesan los datos en los sistemas de información automatizados.

5. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA POR AREA

5.1. Normativa, Servicios a Terceros y Cumplimiento a Recomendaciones de la Corte de Cuentas de la República

5.1.1 Hallazgos de Auditoría

Producto de la evaluación y análisis de la gestión de las TIC del área 1: Normativa, Servicios a Terceros y Cumplimiento a Recomendaciones de la Corte de Cuentas de la República de Relaciones Exteriores, no identificamos hallazgos de auditoría, según lo establecen las Normas de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República.

5.1.1. Conclusión

En el marco de las normas generales, el Ministerio de Relaciones Exteriores ha elaborado una serie de documentos que contienen las normas y políticas para garantizar el uso racional y eficiente de los recursos en materia de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), dichas herramientas han sido divulgadas al personal del Ministerio de Relaciones Exteriores a efecto de lograr su adecuada interpretación y cumplimiento. Asimismo, los servicios de mantenimiento para las mejoras al sistema Call Center fueron eficientes, ya que se realizaron de acuerdo a los objetivos planteados en la adquisición de dicho servicio, logrando así mejoras en los procesos de soporte técnico a las áreas del Ministerio de Relaciones Exteriores, que utilizan dicho sistema.

5.2. Administración de la Plataforma Tecnológica del MRREE

5.2.1. Hallazgos de Auditoría

Producto de la evaluación y análisis de la gestión de las TIC del área 2: Administración de Plataforma Tecnológica del Ministerio de Relaciones Exteriores, no identificamos hallazgos de auditoría, según lo establecen las Normas de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República.

5.2.2. Conclusión

Sobre la administración y operación de la plataforma tecnológica, concluimos que hubo eficacia en la administración de la infraestructura tecnológica (Data Center, red local (LAN), 4 redes virtuales (VLAN), 65 switches, 33 router, 13 puntos de acceso, 16 servidores físicos, 2 redes de áreas de almacenamiento (SAN), 751 computadoras personales, 210 impresoras y 32 sistemas de información con bases de datos Postgre SQL, MySQL, Microsoft SQLServer, Sybase, PHP y Java) del Ministerio, ya que la Unidad de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones (UTIT) realizó, según lo planeado, la administración y monitoreo de la infraestructura de servidores, redes y telecomunicaciones, administración de usuarios de red, aplicaciones y bases de datos, mantenimientos preventivos y correctivos, soporte técnico a usuarios y actualización de normativa, entre otros, para el apoyo a los procesos sustantivos y administrativos del MRREE.

Asimismo, el Ministerio de Relaciones Exteriores posee un plan de contingencia informático de la Unidad de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones, aprobado y actualizado anualmente, que contiene los procedimientos e instrucciones que permiten la recuperación de los sistemas de información y los datos que apoyan los objetivos estratégicos del Ministerio después de una interrupción del servicio de los 32 sistemas distribuidos en las área de: Unidad



de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales, Unidad de Recursos Humanos Institucional, Dirección de Infraestructura y Servicios General y Dirección General del Servicio Exterior.

5.3. Planificación y Organización de los Recursos de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

5.3.1. Hallazgos de Auditoría

Producto de la evaluación y análisis de la gestión de las TIC del área 3: Planificación y organización de los recursos de tecnologías de la información y comunicación (TIC) del Ministerio de Relaciones Exteriores, no identificamos hallazgos de auditoría, según lo establecen las Normas de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República.

5.3.2. Conclusión

Si la eficacia está definida por el grado de cumplimiento de las metas programadas (bienes y servicios) en un determinado período de tiempo, independientemente de los costos involucrados; la Unidad de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (UTIT) del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRREE) ha sido eficaz durante el periodo del 1 de junio del 2012 al 31 de diciembre de 2015, considerando que cumple no solo con los objetivos inmediatos, sino también con los objetivos estratégicos institucionales que son traducidos en metas de producción (según los planes operativos están relacionados con las metas operativas); aun cuando la planificación se ve afectada por la asignación presupuestaria limitada de acuerdo a la información detallada en el cuadro siguiente:

Periodo Planificado	Planificado	Autorizado	Diferencia entre lo Planificado y lo Autorizado
Actividades y Presupuesto 2012	\$1,767,810.00	\$ 912,544.09	\$ 855,265.91
Actividades y Presupuesto 2013	\$ 632,405.00	\$ 617,405.00	\$ 15,000.00
Actividades y Presupuesto 2014	\$ 540,515.00	\$ 538,514.90	\$ 2,000.10
c. Ejecución de actividades y presupuesto 2015	\$ 868,225.00	\$ 866,215.07	\$ 2,009.93

Nota: Los datos reflejados fueron tomados del documento "Informe Acumulado Anual de Actividades y Ejecución Presupuestaria", proporcionado por la Unidad de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (UTIT)

En relación a la identificación, valoración y gestión de riesgos de TIC, el MRREE dentro de los controles establecidos por la Unidad de Planificación, Desarrollo Institucional y Calidad, se tiene la metodología para la identificación, valoración y gestión de riesgos de TIC, es así que la UTIT identificó, analizó y gestionó los riesgos de acuerdo a su entorno, identificándose en este sentido que únicamente no se ha cumplido con la instalación de un sitio de contingencia alternativo, a pesar que desde el año 2013, se elaboró una propuesta por \$40,000.00, para el año 2014 se presupuestaron \$150,000.00. La UTIT envió solicitud para asignación de fondos y no se obtuvo respuesta. Actualmente, está en proceso la compra del equipo que servirá para instalar el Centro de Datos alternativo, a través de fondos del proyecto CECT, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Los sistemas de información automatizados del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRREE), actualmente cubren aproximadamente el 90% de las necesidades de información; específicamente en el Sistema Integrado de la Cooperación para el Desarrollo de El Salvador

(SICDES) que apoya los procesos sustantivos y administrativos, sin incluir las aplicaciones que se encuentran en fase de prueba a cargo de la Dirección de Implementación de Sistemas de la Unidad de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (UTIT), además del apoyo que brinda la UTIT, equipamiento, infraestructura, software, mecanismos de intercambio de información, política informática y regulaciones relacionadas al uso de software y hardware.

6. ANALISIS DE INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA Y DE FIRMAS PRIVADAS

6.1 Informes de Auditoría Interna

No se identificaron informes emitidos por la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Relaciones Exteriores, relacionados con las tecnologías de información y comunicación durante el período auditado.

6.2 Informes de Auditoría de Firmas Privadas

No se identificaron informes emitidos por firma privada de auditoría, relacionados con las tecnologías de información y comunicación.

7. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES

Se analizó el Informe de Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos del Ministerio de Relaciones Exteriores por el periodo del 1 de enero de 2010 al 31 de mayo de 2012, emitido por la Corte de Cuentas de la República, comprobando que las seis recomendaciones han sido cumplidas.

8. CONCLUSION GENERAL

El Ministerio de Relaciones Exteriores en cuanto al cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas aplicables a las tecnologías de información y comunicaciones y los servicios de mantenimientos de mejoras al Sistema Call Center, cumple con términos de eficiencia, eficacia y economía; garantizando de esta manera el apoyo de las TIC a los objetivos y metas institucionales.

En cuanto a la administración y operación de la plataforma tecnológica del Ministerio de Relaciones Exteriores, concluimos que el proceso mantenimiento preventivo a equipos informáticos (computadoras personales, servidores, equipos de comunicación, UPS y equipos anti-incendios), realizado por la Dirección de Soporte Técnico, Dirección de Infraestructura de Servidores y Dirección de Redes y Telecomunicaciones, se realizan conforme a lo programado anualmente, siendo un 100% eficaces.

El proceso de prestación de servicios de soporte técnico que la UTIT brinda a los usuarios en la sede central, representaciones diplomáticas, consulares y misiones oficiales radicadas en el servicio exterior, pone a disposición la infraestructura necesaria, en las áreas de Redes y Telecomunicaciones, Infraestructura de Servidores, Soporte Técnico y Sistemas, con la finalidad de garantizar la conformidad con los requisitos del servicio, siendo eficaces durante el período, así:



Año	% de eficacia de solicitudes de soporte técnico resueltas a usuarios del MRREE
2013	99.76%
2014	99.89%
2015*	99.10%
Promedio	99.58%

* Año 2015 al 31 de octubre

En relación al mantenimiento de los sistemas informáticos, la atención de clientes usuarios y seguimiento de requerimientos de usuarios de software, concluimos que es eficiente en un 90% aproximadamente en el período auditado.

Asimismo, la gestión que realiza la UTIT es eficiente considerando que para el período del 1 de junio de 2013 al 31 de diciembre de 2015, se respaldó el proceso técnico de los aplicativos o sistemas informáticos con la elaboración de documentación técnica: de los manuales técnicos de usuarios y la plantilla de las aplicaciones relacionada específicamente al Sistema de Recursos Humanos (que se encuentra en el proceso de prueba e implementación) y al Sistema Integrado de la Cooperación para el Desarrollo de El Salvador (SICDES), los sistemas auditados apoyan tanto el proceso sustantivo como uno de los procesos de apoyo del MRREE, facilitando la evaluación y el soporte técnico de los aplicativos mencionados.

La administración de la Base de Datos ha cumplido en cuanto a la asignación de roles, perfiles de usuarios, creación y desactivación de usuarios para los diferentes módulos del sistema de información automatizado Sistema Integrado de la Cooperación para el Desarrollo de El Salvador (SICDES), implementado en el Ministerio de Relaciones Exteriores, controlándose el acceso de un total 43 usuarios y se documentaron las etapas del proceso de migración de datos a la nueva versión.

9. PARRAFO ACLARATORIO

Este informe se refiere a la Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores, por el período comprendido del 1 de junio del 2012 al 31 de diciembre de 2015, la cual fue desarrollada de acuerdo a la Ley de la Corte de Cuentas de la República, 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 preparados por la Entidad.

San Salvador, 14 de marzo de 2016.

DIOS UNIÓN LIBERTAD

Dirección de Auditoría Siete

