



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA SIETE

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC), DEL INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PUBLICOS (INPEP) POR EL PERIODO DEL 1 DE ENERO DE 2017 AL 31 DE MARZO DE 2019.**



**SAN SALVADOR, 27 DE SEPTIEMBRE DE 2019**

## ÍNDICE

CONTENIDO	PAGINA
1. RESUMEN EJECUTIVO .....	1
2. PÁRRAFO 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
4.1 Logros de Auditoría .....	3
5. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA POR ÁREA EXAMINADA.....	4
5.1 Gobernabilidad y seguimiento a informes de auditoría de TIC.....	4
5.1.1 Hallazgos de Auditoría .....	4
5.1.2 Conclusión Área Gobernabilidad y seguimiento a informes de auditoría de TIC .....	8
5.2 Ciberseguridad Institucional .....	9
5.2.1 Hallazgos de Auditoría .....	9
5.2.2 Conclusión Área Ciberseguridad Institucional .....	10
5.3 Sistemas Sustantivos y Base de datos del Historial Laboral. ....	11
5.3.2 Conclusión Área Sistemas Sustantivos y Base de datos del Historial Laboral .....	11
6. ANÁLISIS DE INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA Y FIRMAS PRIVADAS DE AUDITORÍA.....	13
7. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES. ....	13
8. CONCLUSIÓN GENERAL .....	13
9. RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA .....	14
10. PÁRRAFO ACLARATORIO .....	15

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

**Señores  
Junta Directiva  
Instituto Nacional de Pensiones  
de los Empleados Públicos (INPEP)  
Presente.**

El presente informe contiene los resultados de la Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos (INPEP), por el periodo comprendido del 1 de enero de 2017 al 31 de marzo de 2019, obteniendo los resultados siguientes:

### Área 1 Gobernabilidad y seguimiento a informes de auditoría de TIC

1. Falta de Seguridad de la Información relacionada con documentos físicos, para el levantamiento del Historial Laboral de los Cotizantes

### Área 2 Ciberseguridad Institucional

1. No se evidencia la administración de riesgos de tecnología

San Salvador, 27 de septiembre de 2019.

**DIOS UNIÓN LIBERTAD**

  
**Dirección de Auditoría Siete**



## **2. PÁRRAFO INTRODUCTORIO**

**Señores  
Junta Directiva  
Instituto Nacional de Pensiones  
de los Empleados Públicos (INPEP)  
Presente**

Con base al Art. 207, Inciso 4°, de la Constitución de la República y 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 y mediante Orden de Trabajo No. 02/2019, efectuamos Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) al Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos (INPEP), por el periodo comprendido del 1 de enero de 2017 al 31 de marzo de 2019.

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

### **3.1 Objetivo General**

Evaluar la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación y el apoyo y alineación con los procesos sustantivos, objetivos, metas y servicios del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos (INPEP), verificando la administración de los riesgos de TIC, a través de indicadores de eficiencia, eficacia, economía, confiabilidad, integridad, disponibilidad de los activos de información.

### **3.2 Objetivos Específicos**

- a. Verificar la utilización eficiente de los recursos tecnológicos orientados al desarrollo de la gobernabilidad de las TIC, así como la satisfacción y cobertura de servicios de calidad a usuarios.
- b. Examinar la confiabilidad, integridad, y disponibilidad de los activos de información.
- c. Evaluar la ciberseguridad de la plataforma tecnológica del INPEP (seguridad física y lógica del hardware, software e instalaciones del Data Center).
- d. Evaluar los riesgos y el control interno de TIC.
- e. Verificar el monitoreo efectuado por auditoría interna y firmas privadas de auditoría y efectuar seguimiento a las recomendaciones de informe de Auditoría de Gestión a las TIC, emitido por la Corte de Cuentas

### **3.3 Alcance de la Auditoría.**

Realizar Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos (INPEP), por el periodo del 1 de enero de 2017 al 31 de marzo de 2019, en cumplimiento a las Normas de Auditoría

Gubernamental (NAG's) emitidas por la Corte de Cuentas de la República, verificando, examinando y reportando sobre:

- a. Planificación, organización y funcionamiento de la Subgerencia de Informática como responsables de la gestión de las TIC en el INPEP.
- 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 en el apoyo a los procesos sustantivos, administrativos y entorno de la Entidad y soporte técnico brindado por la Subgerencia de Informática.
- d. La gestión de riesgos y los controles internos asociados a los riesgos, así como las políticas establecidas para las Tecnologías de Información y Comunicación.
- e. La efectividad y eficiencia de las operaciones de los sistemas de información, mantenimiento y control de cambios de los sistemas.
- f. Ciberseguridad del INPEP.
- g. La economía en las adquisiciones de bienes y servicios de TIC, la distribución y utilización de bienes y servicios de TIC, sin incluir análisis de los registros financieros.
- h. Análisis y evaluación de informes de auditoría a las TIC, realizados por la Unidad de Auditoría Interna o firmas privadas de auditoría.
- i. Seguimiento a recomendaciones de informes de Auditoría a la gestión de las TIC o exámenes especiales relacionados con el componente, y cartas de gerencias emitidas por la Corte de Cuentas de la República.

#### 4. PRINCIPALES REALIZACIONES Y LOGROS.

##### 4.1 Logros de Auditoría

Se identificaron realizaciones o logros que se desarrollaron como resultado de la presente Auditoría, así:

- a) Mejoras efectuadas al Sistema de Recaudaciones en razón de la incorporación de la fecha de recepción de la información a los Reportes de Ingresos Diarios y Planillas Recepcionadas.
- b) Durante el desarrollo de la auditoría, la Subgerencia de Informática desarrollo dos pruebas sobre el plan de contingencia a la plataforma tecnológica del INPEP, orientado a la recuperación de dos servidores con el (SPP) Sistema de Pago de Pensiones y las bases de datos correspondientes.
- c) Se registraron aplicativos Institucionales en el Centro Nacional de Registro (CNR), según el detalle siguiente: Sistema Control de Asegurados (OSAYR), Sistema de Recaudaciones (SREC), Sistema Tramite de Pensiones (OSTP), Sistema de Pago



de Pensiones (SPP), Sistema de Préstamos (SPRM), Auxiliar del SIRHI Recursos Humanos, Sistema de Control de Documentos (SCD), Sistema de Proveeduría (SPORV), Sistema de la Despensa Familiar (SDF), Sistema de Trámite de Seguros (OSTS), Sistema de Información Estadística (SIE), Sistema de Control de Citas (OCCITAS), Sistema de Evaluación Integral al Desempeño (OSEID), Módulo de Embargos de Personal, Módulo de Planillas de Junta Directiva JD y Consejo Superior de Vigilancia CSV (OSIRHI), Control de Solicitudes de Servicio (CHR), Sistema Solicitudes de Llamadas (SDST), Módulo Auxiliar del SAHL.

- d) Durante el desarrollo de la auditoría, la Subgerencia de Informática elaboró los Manuales Técnicos de 17 sistemas Institucionales, así como los manuales de Usuarios, de los siguientes sistemas:
- Sistema de Control de Solicitudes de Servicio (CHR)
  - Sistema de Solicitudes de Llamadas (SDST)
  - Módulo Auxiliar del SAHL.
- e) Puesta en producción del Sistema de mesa de ayuda (Ostiket).
- f) Creación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) para el INPEP

## **5. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA POR ÁREA EXAMINADA.**

### **5.1 Gobernabilidad y seguimiento a informes de auditoría de TIC**

#### **5.1.1 Hallazgos de Auditoría**

##### **Hallazgo No. 1**

##### **Falta de Seguridad de la Información relacionada con documentos físicos, para el levantamiento del Historial Laboral de los Cotizantes.**

Determinamos falta de seguridad de la información de documentos físicos. como son planillas de salarios, cédulas de afiliación y registros de tiempos de servicio, que se encuentra bajo la custodia del Departamento de Microfilm, los cuales corren un alto riesgo de pérdida y/o deterioro, ya que se encuentran en formato físico y microfilm (información desde el año 1943 a 1998, generando un total de 13,332,478 entre imágenes y folios), información que es sumamente de importancia para el levantamiento del historial laboral de los cotizantes; y poder garantizar el otorgamiento y pago de pensiones; dicha información a la fecha no ha sido digitalizada, por lo que no permite tener información que cumpla con las características de integridad, disponibilidad y confiabilidad. La documentación física que necesita ser digitalizada es la siguiente:

**Total General.**

<b>TOTAL DE IMAGENES Y FOLIOS A DIGITALIZAR (FORMATO FISICO Y MICROFILM)</b>		
<b>AÑOS</b>	<b>DOCUMENTOS Y ROLLOS MICROFILM</b>	<b>IMAGENES Y FOLIOS</b>
1943 a 4/1998	308,115	<b>1,580,478</b>
1976 a 4/1998	2,569	<b>11,752,000</b>

**Detalle de Documentos.**

<b>DOCUMENTOS EN FORMATO FISICO (PLANILLAS DE SALARIOS)</b>		
<b>AÑO</b>	<b>CAJAS</b>	<b>FOLIOS</b>
1965	56	20,695
1966	155	62,317
1967	144	57,233
1968	183	72,159
1969	182	72,072
1970	188	74,756
1971	230	92,276
1972	228	89,032
1973	235	93,500
1974	247	96,367
1975	267	106,432
<b>TOTAL:</b>	<b>2,115</b>	<b>836,839</b>

**REGISTROS DE TIEMPOS DE SERVICIO  
(FORMATO FISICO)**

<b>AÑOS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>FOLIOS</b>
1943 a 1997	306,000	<b>743,639</b>
<b>TOTAL FOLIOS A DIGITALIZAR (FORMATO FISICO)</b>		
<b>AÑOS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>FOLIOS</b>
1943 a 4/1998	308,115	<b>1,580,478</b>

**DOCUMENTOS EN FORMATO DE MICROFILM (PLANILLAS DE  
SALARIOS)**

<b>AÑO</b>	<b>ROLLOS</b>	<b>IMAGENES</b>
1976	221	994,500
1977	46	207,000
1978	83	373,500
1979	76	342,000
1980	94	423,000
1981	90	405,000



DOCUMENTOS EN FORMATO DE MICROFILM (PLANILLAS DE SALARIOS)		
1982	96	432,000
1983	109	490,500
1984	98	441,000
1985	84	378,000
1986	95	427,500
1987	88	396,000
1988	97	436,500
1989	124	558,000
1990	102	459,000
1991	95	427,500
1992	112	504,000
1993	110	495,000
1994	117	526,500
1995	102	459,000
1996	68	306,000
1997	46	207,000
1998	33	148,500
<b>TOTAL:</b>	<b>2,186</b>	<b>9,837,000</b>

DOCUMENTOS EN FORMATO DE MICROFILM (CEDULAS DE AFILIACION BASE ANTIGUA)		
AÑO	ROLLOS	IMAGENES
1976 AL 1997	100	<b>500,000</b>

DOCUMENTOS EN FORMATO DE MICROFILM (DOCUMENTOS CONTABLES)		
AÑO	ROLLOS	IMAGENES
1976 AL 1997	283	<b>1,415,000</b>

TOTAL DE IMAGENES A DIGITALIZAR (FORMATO MICROFILM)		
AÑOS	ROLLOS	IMAGENES
1976 a 4/1998	2,569	<b>11,752,000</b>

El Reglamento para el Uso y Control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Entidades del Sector Público, aprobado a través de Decreto N° 24, publicado en el Diario Oficial número 125, Tomo N° 404 de fecha 08 de julio de 2014; establece: Art. 16. "La Unidad de TIC debe contar con políticas y procedimientos para el procesamiento de la información, desde su origen, relacionados con la captura, actualización, procesamiento, almacenamiento y salida de datos, que asegure que la información sea completa, precisa, confiable y válida para la toma de decisiones".

Art. 26: "La máxima autoridad, gerencias y demás jefaturas, deberán asegurar la correcta administración de la seguridad de la información, estableciendo y manteniendo controles que permitan que la información cumpla con las características de confidencialidad, integridad, disponibilidad, confiabilidad y cumplimiento legal".

La deficiencia se debe a que la Subgerencia de Informática no ha desarrollado un plan de digitalización Integral a nivel Institucional, asimismo, Junta Directiva periodo del 1 de enero 2017 al 31 de marzo de 2019, no ha efectuado un seguimiento efectivo al "Proyecto de Digitalización para el Resguardo y Gestión de Información que soporta el Historial Laboral de los Empleados Públicos y Privados de El Salvador".

La deficiencia ocasiona que se incremente el riesgo de perder la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información en el proceso para el levantamiento del historial laboral de los cotizantes, que data desde el año 1943 al año 1998, que es equivalente a un total de 13,332,478 entre imágenes y folios.

### **Comentarios de la Administración**

El Subgerente de Informática, en nota sin referencia de fecha 20 de septiembre de 2019, manifestó lo siguiente; "Al respecto del Hallazgo, categóricamente digo no estar de acuerdo con el criterio adoptado por la auditoría, en vista de que la Subgerencia de Informática, tal como ya se lo manifesté no tiene dentro de su competencia orgánica, las áreas destinadas a la administración de la información referente al levantamiento de los historiales laborales de los cotizantes.

Dentro del INPEP, existe la Subgerencia Administrativa, de la cual dependen orgánicamente el Departamento de Microfilm y el Departamento de Gestión Documental y Archivo; en la primera área se desarrollan labores de búsqueda de cotizaciones y aportaciones y la segunda área tiene a cargo la gestión documental, dentro de la cual se encuentra la digitalización de la información del INPEP según el Manual de Procedimientos del Departamento de Gestión Documental y Archivo, página número 10; Por tal motivo la Subgerencia Administrativa, ha estado trabajando en el Plan de Digitalización, dentro de dicho Plan, como Subgerencia de Informática, participa en la elaboración de diferentes acciones conjuntas, visto desde la perspectiva de proyectos relacionados con el aseguramiento y la continuidad de las operaciones.

Como lo he mencionado anteriormente hay una estructura organizativa que responde a las necesidades del INPEP, así mismo, cada unidad organizativa tiene sus propias funciones y actividades y están bien delimitadas, en ese sentido la Subgerencia Administrativa tiene la custodia de la información física del área de Microfilm por tal razón, elaboró un proyecto de digitalización en el cual se contemplan aspectos netamente informáticos en los cuales participó la Subgerencia de Informática, lo cual comprobaré con diferentes documentos.

En ese mismo orden de ideas, quiero manifestar claramente que la delimitación de las funciones organizativas no es razón para asegurar que la Subgerencia de Informática no



tenga gobernabilidad en las Tecnologías de Información y Comunicaciones, todo lo contrario, siempre está inmersa en los proyectos tecnológicos de la Institución.”

## **Comentarios de los Auditores**

Se analizaron los comentarios y pruebas de descargo presentadas por el Subgerente de Informática, concluyendo que la deficiencia se mantiene debido a que en la evidencia que presenta existe un acta de Junta Directiva No. 02/2017 y 03/2017, en la cual se le asigna junto a los demás Subgerentes que presentaran un Plan de Acción para resolver las observaciones de informes ISP-E-02-2015 e ISP-E-03/2016, el cual nunca llevaron a cabo no obstante haberlo tratado con Junta Directiva. Por otra parte, se está desarrollando con apoyo de INJUVE y la supervisión directa de personal de INPEP, un proyecto para digitalizar los expedientes de pensiones, para el cual se ha realizado una inversión en mobiliario, equipo e infraestructura tecnológica para la ejecución del mismo, no se ha evidenciado que dentro del proyecto mencionado sea incluido la digitalización de los documentos físicos en custodia del Departamento del Área Microfilm.

### **5.1.2 Conclusión Área Gobernabilidad y seguimiento a informes de auditoría de TIC**

Basados en los resultados del examen al Área Gobernabilidad y seguimiento a informes de auditoría de TIC, concluimos lo siguiente: La Subgerencia de Informática del INPEP, con respecto a la Gobernabilidad de las TIC a nivel Institucional, no ejerce un liderazgo tecnológico hacia las estructuras organizacionales y los procesos sustantivos del negocio, que garantice el alineamiento de las estrategias y objetivos institucionales con las Tecnologías de la información y Comunicaciones (TIC) a todos los niveles de la organización, así mismo, no realiza acciones estratégicas en coordinación con la alta dirección, y su nivel jerárquico organizacional, le limita realizar una gestión de los recursos financieros, humanos y tecnológicos necesarios para dar cobertura y continuidad en el tiempo a los proyectos de tecnología de información y comunicación, así como para dar respuesta a requisitos regulatorios y operativos, para hacer más eficientes las operaciones institucionales, por lo que se concluye que no existe gobernabilidad de las TIC en el INPEP. Por lo que se ha desarrollado un asunto menor en Carta de Gerencia de fecha 27 de septiembre de 2019.

Así mismo, se concluye que, el INPEP, ha sido eficiente, en cuanto al cumplimiento a las recomendaciones contenidas en informes de auditorías anteriores relacionadas con las Tecnologías de Información y comunicaciones del INPEP en el periodo auditado.

Con respecto a la seguridad de la información de los documentos en formato físico y relevante para el levantamiento del Historial Laboral de los Cotizantes concluimos que no es confiable, debido que no ha sido digitalizada y en caso de materializarse un evento que destruya o deteriore dicha documentación, la cual se encuentra en físico y microfilmada, no se podría garantizar el otorgamiento y pago de pensiones justas a los cotizantes relacionados con la información que data desde el año 1943 a 1998, de un

total de 13,332,478 entre imágenes y folios. Por lo que se ha desarrollado el Hallazgo No.1 contenido en el apartado 5.1.1 del presente informe

## 5.2 Ciberseguridad Institucional

### 5.2.1 Hallazgos de Auditoría

#### Hallazgo No. 1

##### **No se evidencia la administración de riesgos de tecnología.**

Verificamos que la Subgerencia de Informática durante el periodo auditado identifico riesgos relacionados a las TIC, sin embargo, no se evidenciaron acciones para administrar los riesgos tecnológicos, que le permita diagnosticar las fallas para ser tratadas y definir controles detallados y ordenados que ayudaran a mitigar los riesgos relacionados con los sistemas institucionales y la información de la Base de Datos.

El Decreto No. 11 emitido el 8 de febrero de 2013, publicado en el Diario Oficial No. 51 del 14 de marzo de 2013, que contiene el Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Especificas del Instituto Nacional de Pensiones de Los Empleados Públicos (INPEP), establece lo siguiente:

Art. 31.- Analizada la probabilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos, la Administración Superior y demás jefaturas coordinadamente, decidirán las acciones que se tomarán para minimizar el nivel de riesgo.

#### Plan de Administración de Riesgos de Control Interno

Art. 32.- La Administración, tendrá bajo su responsabilidad la ejecución del Plan de Administración de Riesgos de Control Interno.

Art. 33.- La Administración Superior, nombrará una Comisión que será responsable de monitorear la ejecución del Plan de Administración de Riesgos del Control Interno quienes deberán comunicarles los resultados, a efecto de hacer correcciones pertinentes.

#### Documentación de Soporte

Art. 40.- Todas las operaciones realizadas, cualquiera que sea su naturaleza, deberán contar con documentación de soporte que justifique e identifique la naturaleza, finalidad y resultado de la operación; asimismo, deberá contener datos y elementos que faciliten el análisis de las operaciones.

El Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las entidades del sector público, emitido mediante Decreto No. 24 y publicado en el D. O. No. 125, Tomo N° 404, de fecha 8 de julio de 2014, establece: Art. 11. La Unidad de TIC, deberá adoptar una metodología de gestión de riesgos, debiendo documentar el proceso de identificación, análisis, administración y evaluación de riesgos de TIC.



Art. 12. La Unidad de TIC, se asegurará que los controles internos diseñados mitiguen en gran medida los riesgos residuales obtenidos en el análisis de riesgos, siendo factible y con menor inversión la administración de éstos.

La deficiencia se debe a que el Subgerente de Informática no evidenció las acciones para minimizar el nivel de riesgo identificado conforme al Plan de Administración de Riesgos del Control Interno Institucional.

La deficiencia ocasiona que el INPEP, no garantiza la confiabilidad, integridad y disponibilidad de los sistemas informáticos y sus bases de datos institucionales, al no haber comprobado el análisis y la probabilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos de TIC.

### **Comentarios de la Administración**

En nota sin referencia de fecha 20 de septiembre de 2019, el Subgerente de Informática manifestó lo siguiente: "La Subgerencia de informática a través de sus departamentos, realiza monitoreos constantes a la infraestructura tecnológica, servidores, equipo de almacenamiento, base de datos y sistemas, esto permite la detección temprana de incidentes o problemas en las partes mecánicas y lógicas de los equipos. Se mantienen actualizados los BIOS de los equipos; además todos los años se ha presupuestado una partida para repuestos de \$8,000 los cuales soportan cualquier tipo de incidente que no esté contemplado en los contratos que tenemos para mantenimiento preventivo y correctivo, por tal razón no es cierto que no se garantice la confiabilidad y disponibilidad de los sistemas informáticos y las bases de datos, pues todos ellos cuentan con contratos que garantizan la disponibilidad de los mismos..."

### **Comentarios de los Auditores**

Después de analizar los comentarios y evidencia presentada por el Subgerente de Informática, determinamos que dicha Subgerencia, realizó reuniones con las jefaturas de las áreas dependientes de la misma, con la finalidad de establecer los riesgos de TIC, se tuvo a la vista la matriz correspondiente a los años 2017, 2018 y 2019, comprobando que se identificaron los riesgos, los planes operativos y presupuestos de TIC donde evidencia la reserva de fondos para algunos eventos relacionados con riesgos de TIC; sin embargo, no se presentó evidencia del seguimiento a dichos riesgos identificados, implicaciones estratégicas, financieras, operacionales, regulatorias, y reputaciones, ni las acciones implementadas para administrar los riesgos, que le permita a la institución entender suficientemente bien el panorama de TIC, tampoco presentó una metodología de gestión de riesgos adoptada, debiendo documentar el proceso de identificación, análisis, administración y evaluación de riesgos de TIC.

### **5.2.2 Conclusión Área Ciberseguridad Institucional**

Basados en los resultados del examen al Área Ciberseguridad Institucional, concluimos lo siguiente: Al evaluar la Ciberseguridad de la plataforma tecnológica del INPEP (seguridad física y lógica del hardware, software e instalaciones del data center),

identificamos que la infraestructura del Data Center Institucional es confiable, debido a que cuenta con medidas de seguridad física y lógica que minimizan el riesgo de acceso a personal no autorizado, así como el adecuado resguardo de los equipos servidores y dispositivos de comunicación, de las que podemos mencionar que cuentan con medidas como son: puerta de acceso metálica con apertura de tarjeta inteligente de proximidad, así como control de cámara de permanencia en el área de servidores, los equipos distribuidos adecuadamente en racks y sistema de enfriamiento por pasillo de aire uno de calor y otro de frío, para mantener el ambiente adecuado para la operación eficiente del hardware.

Asimismo, la administración cuenta con dispositivos de seguridad perimetral de la red, como firewalls, configurados para minimizar el riesgo contra ataques cibernéticos, esquemas de protección de dominios institucionales y el uso de contraseñas medianamente fuertes, por lo que mantienen una protección contra amenazas para sus usuarios, incluida la prevención de intrusiones, el filtrado web, el antimalware y el control de aplicaciones, lo que les permiten ser eficientes y eficaces en la gestión del manejo de la integridad y seguridad de los datos digitales.

Existen elementos que fortalecen la ciberseguridad y la institución ha identificado los riesgos potenciales en la infraestructura de TIC, sin embargo, el no contar con un registro ordenado para la administración de riesgos de tecnología y poder ejecutar cada actividad de su evaluación, del monitoreo, comunicación y atención del riesgo, no garantiza la adecuada toma de decisiones, el establecimiento de controles efectivos, y de nuevos procesos de mejora, para mitigar, eliminar o transferir los riesgos identificados. Por lo que se ha desarrollado el Hallazgo No.1 contenido en el apartado 5.2.1 del presente informe

Así mismo, se concluye que existe disponibilidad de la plataforma de sistemas informáticos, ya que no encontramos fallas relacionadas que podamos reportar en las oficinas centrales, directamente en la intranet y las terminales interconectadas localmente en la red.

### **5.3 Sistemas Sustantivos y Base de datos del Historial Laboral.**

#### **5.3.2 Conclusión Área Sistemas Sustantivos y Base de datos del Historial Laboral**

Basados en los resultados del examen al Área Sistemas Sustantivos y Base de datos del Historial Laboral concluimos lo siguiente: Con respecto a la Base de Datos PROINPEP, el Departamento Administración de Base de Datos de la Subgerencia de Informática cuenta con monitoreos aceptables para su control a través de herramientas de Oracle, donde se puede ver los datos generales para el funcionamiento del mismo, su rendimiento, disponibilidad, la capacidad de espacios, accesos y copias de seguridad, por lo cual es CONFIABLE.

Así mismo, evidenciamos que existieron limitantes en la evaluación de los sistemas que apoyan los procesos sustantivos del INPEP, específicamente los relacionados con el sistema SAHL y la Base de Datos ATHILA, debido a que, la Administración de la Base de Datos está a cargo de los Institutos Previsionales, siendo estos El Instituto



Salvadoreño del Seguro Social ISSS, y el Instituto Nacional de Pensiones de Los Empleados Públicos INPEP; y la Superintendencia del Sistema Financiero SSF como el ente regulador sobre dichas entidades, necesitando el permiso de los tres entes, para realizar las pruebas respectivas, por lo que no podemos concluir sobre la integridad, la confiabilidad y disponibilidad de la información que generan dichos sistemas, relacionados con la base de datos del historial laboral, entre los cuales hacemos referencia al Sistema Trámite de Pensiones (OSTP), Sistema de Control de Citas (OCCITAS).

No obstante a lo manifestado al párrafo anterior, en las pruebas realizadas a la operatividad de los sistemas mencionados, específicamente a los datos guardados desde el Sistema de Trámite de Pensiones (OSTP), la cual se encuentra alojada en la BD PROINPEP, no se encontraron inconsistencias a los parámetros de los objetivos de las tablas y campos, sin embargo en el análisis de la información, no se pudo constatar su confiabilidad, debido a que la información para calcular las pensiones con respecto al cálculo del tiempo trabajado de cada pensionado se encuentra en la Base de Datos Athila, la que no fue posible consultar, debido a lo mencionado anteriormente, por lo que no opinamos sobre la confiabilidad y disponibilidad de dichos datos.

Así mismo, se tiene la limitante de opinar sobre la integridad de los datos del Sistema de Trámite de Pensiones (OSTP) que genera la información de los salarios y cotizaciones acumuladas, el tiempo de servicio que son información utilizada como base para la elaboración del cálculo previo, que determina si un cotizante tiene o no derecho a una pensión, debido a que los datos de dicho sistema están relacionados con la información almacenada en la Base de Datos Athila, lo cual no es posible evaluarla debido a las limitaciones mencionadas en el párrafo anterior.

En relación al Sistema de Control de Citas (OCCITAS), este permite la asignación de citas a los afiliados que soliciten la reconstrucción de su historial laboral, acción realizada por los asesores de historial laboral. No obstante, dicho sistema no es parte del SAHL, se creó como alternativa de asignación de citas, debido a los errores que genera su homólogo en el SAHL, así mismo, se conecta a la Base de Datos Athila, siendo los dueños de la Información, la Oficina del Historial Laboral (OHL) por lo que no fue posible hacer las pruebas a través de los usuarios, ya que se necesita un permiso especial ISSS-INPEP.

La disponibilidad de acceso a los sistemas institucionales, puede concluirse que es eficiente en un 90% para sus usuarios, debido a la conectividad a nivel INPEP central. Sin embargo a nivel regional la accesibilidad de la información a través de los sistemas es dificultosa, sobretodo en horas hábiles, en donde se incrementa la demandas a los sistemas, lo que origina que éstos se vuelven lentos para este proceso de comunicación, en los cuales intervienen varios factores como conexiones que se hacen por escritorio remoto, debido que los sistemas están elaborados en un lenguaje Visual FoxPro 6.0 dicho lenguaje de programación se encuentra desfasado y no es posible que sean web.

Sobre la Eficacia y Eficiencia, el Departamento Administración de Base de Datos genera procedimientos que le permiten alcanzar las metas propuestas, determinando un porcentaje del 89.99% del control de EFICACIA.

En los sistemas evaluados, como son: Sistema Trámite de Pensiones (OSTP), Sistema de Control de Citas (OCCITAS), Sistema de Solicitudes de Servicios (CHR) y Sistema de Solicitudes de Llamadas (SDST), se hicieron verificaciones al funcionamiento de los mismos y el tipo de acceso de los usuarios a las áreas que lo utilizan, tomando en consideración el resultado de las entrevistas realizadas a 42 usuarios, se concluye que en un 90% son eficaces y eficientes en su funcionamiento.

## **6. ANÁLISIS DE INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA Y FIRMAS PRIVADAS DE AUDITORÍA.**

La Unidad de Auditoría Interna emitió un total de 6 informes durante el periodo que comprende la auditoría, y en base a la revisión y análisis efectuado a los hallazgos contenidos en dichos los informes, identificamos 2 hallazgos que son de relevancia para ser retomados en nuestra auditoría, los cuales están contenidos en el Informe de Examen Especial al Sistema de Recaudaciones, por el Periodo del 1 de enero de 2017 al 30 de junio de 2018.

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

Identificamos los Informes de Auditoría de Gestión realizados por la Corte de Cuentas a las Tecnologías de Información y Comunicación, con el objetivo de efectuar seguimiento a las recomendaciones de auditorías anteriores, verificando tres recomendaciones contenidas en el “Informe de Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos (INPEP) Por el Período del 1 de Enero de 2010 al 29 de febrero de 2012”, las que fueron cumplidas.

## **8. CONCLUSIÓN GENERAL**

Las nuevas tecnologías y la innovación están abriendo nuevas oportunidades de ahorro y previsión. Dichas tecnologías favorecen el ahorro a través mecanismos de actualización de variables automáticos que tienen el potencial de garantizar el cálculo de las pensiones de manera segura y transparente, partiendo de un historial laboral de datos íntegros, confiables y disponibles. Lo que le permitiría al a INPEP una evolución a una institución que preste servicios bajo un esquema de Gobierno Digital.

Con base a los resultados de la auditoría concluimos lo siguiente: Respecto a la utilización eficiente y efectiva de los recursos tecnológicos orientados al desarrollo de la gobernabilidad de las TIC, así como la satisfacción y cobertura de servicios de calidad a usuarios, la Subgerencia de Informática a nivel institucional, cuenta con brechas en la Alineación Estratégica, Entrega de Valor, Administración de Recursos, Administración de Riesgos y Medición del desempeño en la gestión de las TIC, limitando el liderazgo tecnológico hacia las estructuras organizacionales y los procesos sustantivos del negocio, que le permitan alcanzar la gobernabilidad de las TIC, ya que desarrolla una Administración de las TIC limitada a proveer soporte técnico a la plataforma tecnológica, adquisición y distribución de recursos tecnológicos y al mantenimiento y desarrollo de sistemas de las unidades organizativas que lo requieran, así como, la atención a



requerimientos de los institutos previsionales externos, principalmente de la Superintendencia del Sistema.

Por otra parte, para poder ejercer la Gobernabilidad de TIC a nivel institucional, es necesario cerrar las brechas que limitan el accionar de dicha Subgerencia, principalmente en lo relacionado con el compromiso de la máxima autoridad del INPEP en apoyar las iniciativas de la gestión tecnológica y empoderar a dicha Subgerencia para garantizar la Gobernabilidad de las TIC del INPEP. Por lo que concluimos que, si bien existe una administración de los recursos tecnológicos institucionales, aún existen brechas que no le permiten al INPEP garantizar la Gobernabilidad de las TIC.

En cuanto al cumplimiento de las objetivos y metas establecidos en el Plan Anual de Trabajo de la Subgerencia de Informática correspondiente a los años 2017 y 2018 y tomando en cuenta los seguimientos realizados a dichos Planes por parte de dicha Subgerencia, concluimos que fueron eficientes en el cumplimiento de las metas planificadas, las cuales fueron medidas acordes a sus indicadores de gestión relacionados a las tecnologías de información y comunicación.

## **9. RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA**

Recomendamos a la Junta Directiva del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos (INPEP):

### **Recomendación No. 1**

Se identifiquen y gestionen acciones para cerrar las brechas que limitan la Gobernabilidad de las TIC en el INPEP, principalmente en lo relacionado con el compromiso de la máxima autoridad en apoyar las iniciativas de la gestión tecnológica y empoderar a la Subgerencia de Informática para garantizar el desarrollo del liderazgo tecnológico hacia las estructuras organizacionales y los procesos sustantivos de la Entidad, y pueda garantizar el alineamiento de las estrategias y objetivos Institucionales con las Tecnologías de la información y Comunicaciones (TIC) a todos los niveles de la organización. Además, dotar a dicha Subgerencia con el recurso tecnológico y humano necesario para poder ejercer la gobernabilidad de TIC.

### **Recomendación No. 2**

Se digitalicen los documentos físicos, como son planillas de salarios, cédulas de afiliación y registros de tiempos de servicio, que se encuentra bajo la custodia del Departamento de Microfilm, los cuales corren un alto riesgo de pérdida y/o deterioro, ya que se encuentran en formato físico y microfilm (información desde el año 1943 a 1998, generando un total de 13,332,478 entre imágenes y folios), relacionados con el historial laboral de los cotizantes y que se garantice la integridad, disponibilidad y confiabilidad de dicha información.

### **Recomendación No. 3**

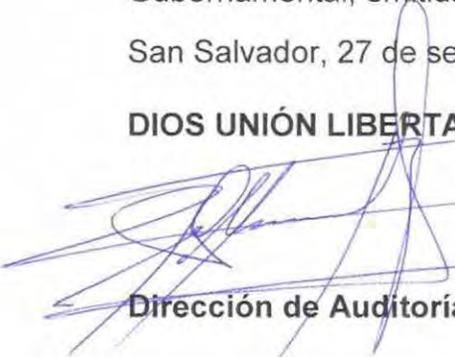
Se desarrolle y documente una metodología de gestión de riesgos tecnológicos del INPEP, de manera ordenada e integrada, que incluya el seguimiento a los riesgos tecnológicos identificados, las implicaciones estratégicas, financieras, operacionales, regulatorias, y reputaciones, así como, se implementen las acciones que le permitan a la Institución entender suficientemente el panorama de TIC y administrar los riesgos.

## 2. PÁRRAFO ACLARATORIO

Este informe se refiere únicamente a la Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos (INPEP), por el periodo del 1 de enero de 2017 al 31 de marzo de 2019; por lo que, no emitimos opinión sobre las cifras presentadas en los estados financieros en su conjunto; el cual fue desarrollado de acuerdo a la Ley de la Corte de Cuentas de la República, Manual, Normas y Políticas Internas de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República.

San Salvador, 27 de septiembre de 2019.

**DIOS UNIÓN LIBERTAD**



**Dirección de Auditoría Siete**

Se hace constar que esta es una versión pública del informe de auditoría, que no contiene información confidencial que haya sido testada, para dar cumplimiento a lo establecido en el Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP).



**DIRECTOR**  
-EL SALVADOR, C.A.-