



COMISIÓN EJECUTIVA  
PORTUARIA AUTÓNOMA

UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

REF. UAI-INF-007/2020

**EXAMEN ESPECIAL A LA PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA  
ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS DE OFICINA  
CENTRAL Y FENADESAL,  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019.**

San Salvador, 08 de julio de 2020.

*R. Alcía U.*  
22/07/20  
11:15 AM



## INDICE

<u>Contenido</u>	<u>Página No.</u>
I. ANTECEDENTES DEL EXAMEN.	1
II. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.	1
III. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.	2
IV. RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS.	3
V. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE EXAMEN ESPECIAL.	3
VI. CONCLUSIÓN.	9
VII. PÁRRAFO ACLARATORIO.	9

## UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

08 de julio de 2020.

REF. UAI-INF-007/2020.

**Lic. Federico Anliker.**  
**Presidente de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma.**  
**Presente.**

El presente informe contiene los resultados del “Examen Especial a la Planificación y Control de la Administración de los Recursos Informáticos de Oficina Central y FENADESAL, del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019”.

La auditoría fue realizada en cumplimiento al Auto con referencia **UAI-AUTO-009-2020** del 24/01/2020 y a los Arts. 30 y 31 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República y a las Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República.

### **I. ANTECEDENTES DEL EXAMEN:**

El presente examen comprendió la verificación, sobre la planificación de los objetivos para el área informática de Oficina Central y FENADESAL, en su Plan Operativo Anual y su afinidad con los objetivos estratégicos de la Comisión, el control para su desarrollo y conclusión, mediante indicadores de gestión, en relación a la asistencia técnica que se brinda a los usuarios de la Red Informática, la disponibilidad y mantenimiento de los Recursos Informáticos, así como la protección de tales recursos, el control de cumplimiento a los procedimientos y normas establecidas, a fin mejorar los índices de economía, eficiencia y efectividad de los procesos operativos; realizando para tales efectos las pruebas y procedimientos pertinentes, siendo objeto de la auditoría la Gerencia de Sistemas de Información y como responsable el Ing. Miguel Humberto Guirola Mendoza, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la CEPA.

### **II. OBJETIVOS DEL EXAMEN:**

#### **Objetivo General**

Emitir un informe que contenga los resultados del “Examen Especial a la Planificación y Control de la Administración de los Recursos Informáticos de Oficina Central y FENADESAL, del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019”, con el propósito de verificar los objetivos planificados para el área informática, en su Plan Operativo Anual, si tienen afinidad con los objetivos estratégicos de la Comisión y determinar, el grado de control para su desarrollo y conclusión, respecto de la asistencia técnica que se brinda y de los servicios externos que se reciben, la disponibilidad y el mantenimiento de los equipos y la protección de tales recursos, siguiendo además, una verificación al cumplimiento de los procedimientos, normas establecidas e indicadores de gestión, a fin de mejorar los índices de economía, eficiencia y efectividad de los procesos operativos y para tales efectos, se ha programado la presente actividad.

### **Objetivos Específicos.**

1. Verificar la existencia de indicadores de gestión en relación a los proyectos planificados para el año 2019, actualización en la plataforma Project, su documentación y grado de cumplimiento.
2. Comprobar si en el presupuesto de fondos de TI, planificado en el año 2019, para realizarse en el año 2020, fue considerado lo relacionado con los proyectos planificados.
3. Verificar si la cantidad de recurso humano registrado bajo la estructura organizativa, su tipo de contratación y la segregación de funciones es razonable con las actividades planificadas.
4. Verificar la renovación de los contratos por servicios externos, que la empresa debe recibir en relación al alcance de sus objetivos, es decir, la vigencia de los contratos con los proveedores relacionados a los servicios de red, tales como: Bases de Datos, Internet, Antivirus, Seguridad Perimetral de la Red (Firewall), Anti Spam, Telefonía, Mantenimiento Preventivo, entre otros.

### **III. ALCANCE DEL EXAMEN:**

El alcance del examen comprendió, una verificación en cuanto a lo planificado, para realizarse en el año 2019, en cuanto a la administración de los Recursos Informáticos de Oficina Central y FENADESAL y el control realizado sobre las actividades para alcanzar sus objetivos, mediante la verificación a los indicadores de gestión, su documentación y cumplimiento; además, si ya fue elaborada la planificación para ejecutarse en el año 2020, comprobando para tales efectos, la alineación de los proyectos con los objetivos de la empresa y si estos están considerados en el presupuesto, si el recurso humano posee las competencias acorde a los proyectos planificados, constatando también la actualización del avance sobre el desarrollo de las actividades en la plataforma Project y la vigencia de los contratos sobre los servicios externos, con los cuales debe contar la empresa para el logro de sus objetivos, de conformidad con las Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República. Para tal efecto se aplicaron pruebas en las áreas identificadas como críticas, con base a procedimientos contenidos en el programa de auditoría y que responden a nuestros objetivos. Cabe agregar, que si tiene recomendaciones en proceso de auditorías anteriores, pero se abordarán en un examen posterior.

### **IV. RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS:**

Con el propósito de cumplir con los objetivos planteados para el Examen Especial, se adoptó como estrategia el desarrollo de las actividades siguientes:

1. Entrevistar mediante cuestionario de 30 preguntas, al Gerente de Sistemas de Información, acerca de planificación y control sobre la administración del Recurso Informático.
2. Verificar si el Gerente de Sistemas de Información, cuenta con los indicadores de gestión del año 2019, su actualización en la Plataforma Project y la correspondiente documentación, que evidencie su cumplimiento.

3. Comprobar si en el año 2019, el Gerente de Sistemas de Información, incorporó en el presupuesto a ejecutarse en el año 2020, los fondos para la adquisición de Recursos Informáticos.
4. Verificar mediante los registros de Recursos Humanos, la cantidad de personal asignado al área de Informática y sus respectivas competencias técnicas, a fin de establecer, si la cantidad de personal es acorde a los objetivos planificados y si es o no, necesaria una actualización de conocimientos en relación a las actividades asignadas a su cargo.
5. Comprobar la renovación de los contratos suscritos con los proveedores de servicios externos que recibe la empresa para la consecución de sus objetivos, tales como: Bases de Datos (SYBASE), Internet, Antivirus, Seguridad Perimetral de la Red, Anti Spam, Telefonía y Mantenimiento Preventivo de los Servidores y Dispositivos de Comunicación de la Red Informática.

#### **V. RESULTADOS DEL EXAMEN ESPECIAL:**

Se realizó una verificación en base a los objetivos planificados para el Examen Especial y se efectuaron los procedimientos correspondientes, constatándose que respecto a la Planificación y Control sobre la Administración del Recurso Informático de Oficina Central y FENADESAL, se tuvo una gestión de control interno razonable para el periodo examinado; no obstante, observamos la condición siguiente:

1. **En el Plan Operativo Anual (POA) del año 2019 y en la Plataforma Project, no se incluyeron indicadores de gestión, que permitieran efectuar el debido seguimiento, a las actividades relacionadas con todos los proyectos de TI.**

- **Condición:**

Se solicitó al Gerente de Sistemas de Información, la documentación pertinente a la supervisión sobre la actualización de los indicadores de gestión, relacionados con el cumplimiento de los objetivos que fueron planificados para ser desarrollados durante el año 2019, lo cual, se resume en la verificación sobre los avances realizados en los proyectos definidos en la plataforma Project, para lo cual, debe constatar, aprobar o denegar la información que le ha sido compartida por Oficina Central y las Secciones de Informática de las empresas de la Comisión, sobre el cumplimiento a lo planificado. Sin embargo, se observó que en el Plan Operativo Anual (POA) 2019 y en la Plataforma Project, no se incluyeron indicadores de gestión, que permitieran efectuar el debido seguimiento, a las actividades relacionadas con todos los proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación, para el periodo examinado.

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA

PLAN DE TRABAJO 2019 ÁREA DE INFORMÁTICA  
Versión 1.0



Nombre	Prioridad	Acción final del entregable
--------	-----------	-----------------------------

OFICINA CENTRAL

MANTENIMIENTO DE SERVIDORES, IMPRESORES Y DISPOSITIVOS DE COMUNICACIÓN - 2019	3	Mantenimiento Preventivo sobre Equipos
ADQUISICIÓN DE MATERIALES INFORMÁTICOS - 2019	3	Suministro recibido
ADQUISICIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET Y ENLACES DE DATOS - 2019-2020	3	Contrato firmado
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET Y ENLACE DE DATOS - 2019	3	Gestión sobre recepción servicio

**En la Plataforma Project, no se observó definida ninguna actividad de Seguimiento al desarrollo de Proyectos de TI para el año 2019:**

Centro de proyectos x +

No es seguro | intranet/PWA/Projects.aspx

SharePoint Suministro de noticias SkyDrive Sitios Efraín Mendoza

NAVIGAR PROYECTOS

Nuevo Abrir Agregar sitios de SharePoint Crear equipo Planeamiento de recursos Permisos de proyecto Protección de proyectos Acercar Alejar Desplazarse al proyecto Esquina Filtro Sin filtro Agregar proyecto Agregar lista Escortar e imprimir Excel Hora con fecha Cambiar

Proyectos

Aprobaciones

Tareas

Informes de estado

Configuración de servidor

Hoy

Iniciar 22 de enero 1 de febrero 11 de febrero 21 de febrero 2 de marzo 12 de marzo 22 de marzo 1 de abril Finalizar 8 de abril

Agregar tareas con fechas a la escala de tiempo

Proyecto ↑	Ind.	Avance	% Prog	Inicio	Fin	Días	Tipo	Empresa
• Tipo: CORPORATIVA				02/01/2019	30/12/2019	249d		
• Empresa: OFICINA CENTRAL				02/01/2019	30/12/2019	249d		
• Área: Gcía Sistemas				02/01/2019	30/12/2019	249d		
2019-GSI 001 Recurso Informático 2019		100%	100	02/01/2019	30/12/2019	249d	CORPORATIVA	OFICINA CENTRAL
2019-GSI 002 Mto Servidores-Impresores-Comunic		68%	100	04/03/2019	30/12/2019	206d	CORPORATIVA	OFICINA CENTRAL
2019-GSI 004 Materiales Informáticos 2019		100%	100	28/01/2019	30/12/2019	231d	CORPORATIVA	OFICINA CENTRAL
2019-GSI 006 Seguridad Perimetral IT OK		100%	100	22/05/2019	30/12/2019	154d	CORPORATIVA	OFICINA CENTRAL

No se agregó actualización de indicadores 2019.

Como ejemplo comparativo, el POA del año 2020, si tiene definidos Indicadores de gestión como se muestra en la imagen siguiente:



INDICADORES DE GESTION			VALOR DE META	MEDIDA DE LA META
II#	INDICADOR	FORMULA PARA MEDIR EL INDICADOR		
1	Tasa de Cumplimiento del Plan de Trabajo	(% de Avance Real / % de Avance Planeado) x 100	95.00	PORCENTUAL
2	Tasa de Atención de Soporte Técnico Brindado a Usuarios	(Solicitudes Resueltas en el mes / Total de Solicitudes Recibidas) x 100	95.00	PORCENTUAL
3	Tasa de Mantenimiento Preventivo Efectuado en Desktop y Laptop	(Servicios efectuados / Servicios programados) x 100	95.00	PORCENTUAL
4	Tasa de Atención de Requerimientos de SADF	(Requerimiento de usuarios resueltos / Total de requerimientos recibidos) x 100	85.00	PORCENTUAL
5	Tasa de Visitas en Consultas SADF En Línea Efectuadas en la Web	(Sumatoria de visitas mensuales / 55,000) x 100	95.00	PORCENTUAL
6	Tasa de Desarrollo de Nuevos Servicios Móviles	(Requerimientos desarrollados / Total de requerimientos a desarrollar) x 100	85.00	PORCENTUAL
7	Tasa de Mantenimiento Preventivo Efectuado en Servidores, Impresoras y Dispositivos de Comunicaciones.	(Servicios efectuados / Servicios programados) x 100	100.00	PORCENTUAL
8	Tasa de Respaldos de Datos Efectuados	(Respaldos efectuados / Respaldos programados) x 100	100.00	PORCENTUAL

Además, tiene en la Plataforma Project, una actividad para efectuar seguimiento al desarrollo de los Proyectos de TI:

Ind.	Avar	% Pt	Inicio	Fin	Días	Tipo	Emp	Área	Clase
Proyecto ↑									
• Tipo: CORPORATIVA									
• Empresa: OFICINA CENTRAL									
• Área: Gcía Sistemas									
			11/02/2020	30/12/2020	2,698d				
			02/01/2020	30/12/2020	247d				
			06/01/2020	09/03/2020	46d	CORP	OFICI	Gcía Sistemas	POA 2020
			02/01/2020	23/12/2020	247d	CORP	OFICI	Gcía Sistemas	POA 2020
			02/01/2020	23/12/2020	247d	CORP	OFICI	Gcía Sistemas	POA 2020
			03/02/2020	29/12/2020	228d	CORP	OFICI	Gcía Sistemas	POA 2020
			13/01/2020	09/09/2020	167d	CORP	OFICI	Gcía Sistemas	POA 2020
			22/01/2020	17/08/2020	143d	CORP	OFICI	Gcía Sistemas	POA 2020
			01/07/2020	22/10/2020	79d	CORP	OFICI	Gcía Sistemas	POA 2020
			03/02/2020	07/12/2020	213d	CORP	OFICI	Gcía Sistemas	POA 2020
			15/07/2020	16/12/2020	107d	CORP	OFICI	Gcía Sistemas	POA 2020
			15/07/2020	22/12/2020	111d	CORP	OFICI	Gcía Sistemas	POA 2020
			07/09/2020	14/12/2020	69d	CORP	OFICI	Gcía Sistemas	POA 2020
			08/10/2020	28/12/2020	56d	CORP	OFICI	Gcía Sistemas	POA 2020
			08/10/2020	28/12/2020	56d	CORP	OFICI	Gcía Sistemas	POA 2020
			10/01/2020	30/12/2020	245d	CORP	OFICI	Gcía Sistemas	POA 2020
			02/01/2020	27/11/2020	229d	CORP	OFICI	Gcía Sistemas	POA 2020

Actualización de indicadores 2020.

▪ **Criterio:**

Las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de CEPAA, establecen en su Art. 218, “La Gerencia General, las gerencias de empresas y las jefaturas de la Comisión, estarán en la obligación de realizar actividades de supervisión e inspección en la ejecución de las operaciones, de forma periódica e integrada que les permitirán comprobar que los subalternos cumplan las tareas de acuerdo a lo programado, a efecto de implementar las acciones correctivas para asegurar el cumplimiento de objetivos y metas institucionales y las disposiciones legales y técnicas pertinentes”.

▪ **Causa:**

La causa se debe a que la Gerencia de Sistemas de Información, no definió Indicadores de Gestión en su Plan Operativo Anual para el año 2019; además, en la plataforma Project, tampoco se incluyó la información de los indicadores de gestión, para supervisar o dar seguimiento al desarrollo de todos los proyectos planificados.

▪ **Efecto:**

La falta de indicadores de gestión, respecto de los proyectos planificados, podría causar el desconocimiento a cerca de los avances sobre su desarrollo, así como de las desviaciones, retrasos o incumplimiento de los objetivos planificados.

### **RECOMENDACIÓN No. 1**

No obstante que no se emite una recomendación para el período auditado, ya que la condición ya está precluida sin que haya habido corrección durante dicho período; si se recomienda al Gerente de Sistemas de Información, actualizar y verificar de manera oportuna, los Indicadores de Gestión relacionados con los proyectos en desarrollo, para Oficina Central y FENADESAL del Área de Tecnologías de Información, definidos en el POA 2020, de manera que se pueda constatar su avance y conclusión, a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos, para los cuales fueron planificados.

### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN.**

Durante la lectura del Borrador de Informe, realizada el día 26/06/2020 y relación a la condición, el Gerente de Sistemas de Información manifestó, que *“en lo relacionado a los indicadores y documentación para el año 2019, ya no sería posible realizar ninguna acción que permita subsanar el caso; sin embargo, para lo planificado a realizarse en el año 2020, revisaremos en los primeros siete días de cada mes, que los indicadores de gestión del mes anterior, se encuentren actualizados”*.

### **COMENTARIO DEL AUDITOR.**

En vista que lo relacionado con la planificación del periodo 2019, ha concluido y ya no puede ser subsanado respecto de la supervisión de los indicadores de gestión, se toma en consideración las razones expresadas por el Gerente de Sistemas de Información, asimismo, el compromiso adoptado respecto a la supervisión de los indicadores de gestión planificados para el año 2020.

## VI. CONCLUSIÓN:

Como resultado de las pruebas y procedimientos realizados durante el Examen Especial, se puede concluir, que se ha observado una Planificación y Control razonable en cuanto a la Administración de los Recursos Informático de Oficina Central y FENADESAL, no obstante a lo anterior, se observó que en el Plan Operativo Anual (POA) 2019 y en la Plataforma Project, no se incluyeron indicadores de gestión, que permitieran efectuar el debido seguimiento, a las actividades relacionadas con todos los proyectos de TIC, para el periodo examinado.

Se aclara que para el hallazgo reportado, ya no sería posible realizar ninguna acción que permita subsanar la condición, pues la fecha de corte para el monitoreo respecto al período auditado, está cerrada; sin embargo, la Gerencia de Sistemas de Información estará revisando en los primeros siete días de cada mes del año 2020, que los indicadores de gestión del mes anterior, se encuentren actualizados, lo que será verificado por esta Unidad de Auditoría; esto logrará mantener un control efectivo sobre la seguridad de la información, que garantice el cumplimiento de los objetivos de control y gestión planificados.

Para tal condición, determinada como observación, se brindó la correspondiente recomendación, de manera que se fortalezcan las medidas asociadas al control interno, respecto del área informática, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de control y gestión planificados.

## VII. PÁRRAFO ACLARATORIO:

El presente informe contiene los resultados del **Examen Especial a la Planificación y Control de la Administración de los Recursos Informáticos de Oficina Central y FENADESAL, del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019**; y es únicamente para información y uso de Junta Directiva, Presidencia, Gerencia General, Gerencia de Sistemas de Información, Coordinador y la Jefatura de Sección Administrativa Financiera de FENADESAL, y no se deberá usar para ningún otro propósito.

**DIOS UNION LIBERTAD**

  
**Lic. Tito Ramírez.**

**Jefe de Unidad de Auditoría Interna.**



Cc. Gerencia General.  
Gerencia de Sistemas de Información.  
Coordinador de FENADESAL.  
Jefatura de Sección Administrativa Financiera de FENADESAL.

