CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA SIETE

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DEL FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA (FSV), POR EL PERÍODO DEL 1 ENERO DE 2010 AL 31 DE OCTUBRE DE 2012

SAN SALVADOR, DICIEMBRE DE 2012

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	2
2. Principales Realizaciones o Logros	2
2.1 Logros de la Entidad	2
3. Resultados de la Auditoría	2
3.1 Conclusión de Auditoría sobre "Sistemas de Información y base de datos del Sistema Abanks del FSV"	3
3.2 Conclusión sobre "Gestión de servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones"	4
4. Análisis y evaluación de informes de auditoría interna y externa	5
5. Seguimiento a recomendaciones de auditorías anteriores	5
6. Recomendaciones de Auditoría	5

SEÑORES
JUNTA DIRECTIVA
FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA (FSV)
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. 44/2012 de fecha 12 de agosto de 2012, efectuamos Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos al Fondo Social para la Vivienda (FSV), por el período del 1 de enero de 2010 al 31 de octubre de 2012.

1. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

1.1 Objetivo General

Realizar una evaluación constructiva y objetiva a la gestión de los Sistemas Informáticos del Fondo Social para la Vivienda (FSV), para determinar la economía, eficiencia, eficacia de la tecnología de información y comunicaciones, la operatividad, continuidad de los servicios y la confiabilidad de la información registrada por los sistemas informáticos en el apoyo a los procesos, con el fin de emitir un informe de los resultados.

1.2 Objetivos Específicos

a) Verificar la organización y funciones de la Gerencia de Tecnología de la Información, si los planes operativos, programas y proyectos informáticos:
   - Son coherentes con la planificación estratégica institucional, con el presupuesto asignado a las inversiones en tecnología de información y comunicaciones y su plan de compras, y
   - Si los resultados obtenidos, apoyan los procesos de la Institución en el cumplimiento de sus objetivos y funciones.

b) Comprobar la economía en las adquisiciones de bienes y servicios de sistemas informáticos, el cumplimiento de contratos y la normativa aplicable.

c) Verificar la utilización eficiente de los recursos informáticos, la confiabilidad de los sistemas de información que apoyan los objetivos de los procesos sustantivos y administrativos y el soporte oportuno a los requerimientos de los usuarios de sistemas informáticos.

d) Evaluar el control interno de los sistemas informáticos, el monitoreo efectuado por auditoría interna y externa, así como el cumplimiento a las recomendaciones de auditoría a los sistemas informáticos emitidas por la Corte de Cuentas de Cuentas de la República.

1.3 Alcance de la Auditoría

Evaluar la gestión de los sistemas informáticos implementados en el Fondo Social para la Vivienda, durante el período del 1 de enero de 2010 al 31 de octubre de 2012, verificando, examinando y reportando sobre:

- El cumplimiento de objetivos y metas de los planes operativos de la Gerencia de Tecnología de Información y su relación con el plan estratégico institucional.
- Los controles internos y políticas establecidos para los sistemas informáticos.
- El apoyo de los sistemas informáticos a los procesos sustantivos y administrativos de la Entidad y la satisfacción de los usuarios sobre el servicio informático.
- La economía en las adquisiciones de bienes y servicios de sistemas informáticos.
- Análisis y evaluación de informes de auditoría a los sistemas informáticos realizados por la Unidad de Auditoría Interna y Auditoría Externa y seguimiento a recomendaciones de informe de auditoría de gestión a los sistemas informáticos efectuados por la Corte de Cuentas de la República.

2. PRINCIPALES REALIZACIONES O LOGROS

2.1. Logros de la Entidad

Por medio de la requisición con referencia GOE-2012-13, a partir del 20 de julio de 2012, se elaboraron correcciones para la administración de la información al sistema de Gobierno Electrónico, logrando una mejora en la prestación de servicios tanto en la gestión de seguridad, accesibilidad, como de practicidad en los trámites y comunicación de los clientes con el Fondo Social para la Vivienda, trasladando en línea hacia el sitio del FSV, los servicios de: Estado de cuenta, etapa o estado en que se encuentra la solicitud, consulta de los reclamos de seguros (se asocian por préstamo), pago de casa (Banco Promérica, pago con tarjeta de crédito), esto permite que el cliente se registre una vez como usuario del Fondo y después accese con su clave a los diferentes servicios de la plataforma de Gobierno Electrónico, anteriormente el usuario debía registrarse cada vez que accesaba a un servicio.

3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la evaluación de los tres proyectos de auditoría, no identificamos situaciones que se consideren hallazgo de auditoría, de conformidad con las Normas de Auditoría Gubernamental; sin embargo, es necesario que la Administración del Fondo Social para la Vivienda (FSV), tome en cuenta las conclusiones derivadas de dichos proyectos.

Además, identificamos aspectos que involucran el Sistema de Control Interno y su operación, que consideramos deficiencias menores, las cuales fueron comunicadas

al Presidente y Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda (FSV), en Carta de Gerencia de fecha 11 de diciembre de 2012, que al ser superadas mejoraría la gestión de los sistemas informáticos del FSV y evitaría que en el futuro puedan convertirse en hallazgos de auditoría.

3.1 Conclusión sobre "Sistemas de Información y Base de Datos del Sistema Abanks del FSV"

La Administración del FSV contrató el mantenimiento del Sistema Abanks por un monto de $116,760.64, para dos años 2011 y 2012, garantizando la disposición de las versiones recientes en el manejador de la base de datos Oracle Enterprise, efectuando 7 actualizaciones en el período de examen. Además, este Sistema recibió 8 mantenimientos con la herramienta "Internet Developer Suit 6i"en el año 2011 y 11 mantenimientos de enero a junio de 2012, con alcance a los servicios de: aclaración de inquietudesy soporte en el uso de los módulos, por lo que la gestión se considera económica.

En cuanto a eficiencia, concluimos que los Sistemas de Información del FSV cuentan con una programación metódica para la ejecución de los 44 módulos del Sistema Abankss que apoyan los procesos sustantivos (comercialización y créditos) y financieros, entre otros; las técnicas de programación o de desarrollo de software son ejecutadas por el proveedor y no permiten implementar un metodología propia.

El Sistema Abanks provee 90 formularios aproximadamente, que son utilizados de forma general para el desempeño de la Gerencia de Tecnología de la Información, Gerencia Comercial entre otras y el establecimiento de más de 56 controles entrada, procesamiento y salida de información, para asegurar la exactitud de los datos procesados y que la información está disponible a los usuarios en forma oportuna.
Los días establecidos por la Entidad para cortes de pago de cuotas (30 de cada mes), aumenta la demanda de atención a clientes, volviendo el sistema Abanks lento para el procesamiento de la información en el Área de Atención al Cliente donde operan 47 usuarios con un promedio de 273 transacciones.

Sobre la confiabilidad de la información, concluimos que se identifican las características de integridad: en el sentido que la información sólo puede ser modificada por quien está autorizado; confidencialidad: la información es accesada por personal autorizado y disponibilidad: porque los datos e información están disponibles al personal autorizado.

La base de datos del Sistema Abanks, es eficiente para generar información en los párámetros propios de cada módulo, que están soportados en Oracle 9.2, almacena 120,900 registros de gestión de préstamos, aproximadamente, mantiene una seguridad confiable, según análisis de la integridad de datos del módulo de Préstamos, siendo éste el principal módulo del Sistema Abanks. Entre la información que genera el Sistema Abanks está la contabilidad, las cuentas individuales de

cotizaciones, detalle histórico de cotizaciones, los títulos valores comercializados por el FSV, los excedentes por pagos a préstamos ya cancelados, administración y comercialización de los activos recuperados por el FSV e información estadística diaria y mensual a nivel nacional.

El Sistema Abanks controla las inconsistencias sobre los pagos recibidos por seis colectores, las que son depuradas manualmente por los usuarios del Área de Préstamos con base a los documentos físicos que remite el Banco el día siguiente al cierre, siendo aplicados a los préstamos con la fecha de pago; en consecuencia se establece que el proceso de cierre y depuración de los pagos de los clientes del FSV es confiable.

3.2 Conclusión sobre "Gestión de Servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones"

Concluimos que la Gerencia de Tecnología de la Información apoya a 400 usuarios aproximadamente, a nivel nacional, en los servicios y sistemas de información con la disponibilidad, seguridad, continuidad y tiempo de respuesta requeridos por la Institución, por medio las áreas que la conforman: Gestión de Infraestructura de TI, Producción y Soporte y Gestión de Servicios de TI, las cuales presentan un control interno fuerte.

El Plan Estratégico de Sistemas y Tecnologías de la Información (PESTI) está acorde al Plan Estratégico Institucional para los años 2010 a 2014 y los planes anuales operativos están alineados al PESTI, determinándose lo siguiente:

Durante el año 2010 planificó 4 proyectos de los cuales ejecutó 3 con un promedio de cumplimiento del 90.5%. El proyecto no ejecutado es el "Sistema de Administración de Recursos Humanos", reprogramando su inicio para el mes de enero de 2013.

Para el año 2011, la Gerencia de Tecnología de la Información planificó 3 proyectos, ejecutando el 65.92%. Para el año 2012 fueron programados 3 proyectos, a octubre 2012 se había ejecutado el 90% de los proyectos: "Sistematización del Sistema de Gestión de la Calidad", que finalizará en diciembre 2012 y "Fortalecimiento de Procesos Básicos del Negocio I (Nueva versión de Abanks)", que ha iniciado la fase de adquisición, por lo que la ejecución de los planes anuales de trabajo se considera aceptable.

El porcentaje de ejecución del presupuesto informático es bajo en relación con el plan de compras, tomando en cuenta que en el año 2010, se programó para la adquisición de bienes y servicios informáticos el monto de $1,256,400.00, ejecutando $454,262.32, que representa el 36.16% de los programado. Para el año 2011, presupuestaron $1,834,250.00 y ejecutaron $291,982.63, llegando a un 15.92% de ejecución. Y para el año 2012, presupuestaron $1,485,000.00 y al mes

de junio, según la información obtenida, únicamente habían ejecutado la cantidad $398,338.66, es decir el 26.82%, por lo que la tendencia en la baja gestión presupuestaria se ha mantenido en el período examinado.

Sobre la seguridad física informática se concluye que el FSV posee un nivel razonable por la existencia de cableado estructurado, control de 410 puntos de accesos a la infraestructura aproximadamente, implementación de 3 dispositivos físicos para seguridad perimetral a través de firewall y 10 software para seguridad, antivirus, 4 redes virtuales, seguridad para el acceso físico al cuarto de servidores (cámaras, bitácoras de entrada y salida, huellas para el acceso, entre otros).

La salvaguarda de la información de los sistemas es confiable, en una infraestructura tecnológica que permite prevenir daños o pérdida de la información y asegura la continuidad de las operaciones sistematizadas, así como también se cumplen los controles para el respaldo de la información de los servidores centrales.

4. ANALISIS Y EVALUACIÓN DE INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA Y DE FIRMAS PRIVADAS

La Unidad de Auditoría del FSV realizó 19 informes de auditoría relacionados con sistemas informáticos en el período de enero 2010 a mayo2012, con un total de 44 hallazgos, como resultados del análisis y evaluación de los mismos, no se incorporan hallazgos en el informe de auditoría, por no presentar impactos en la gestión informática con base a los seguimientos efectuados por la Unidad de Auditoría Interna, y dos hallazgos incorporados a los procedimientos de auditoría de la Corte de Cuentas, encontrándose superadas las deficiencias con base a los informes de seguimientos de auditoría interna y procedimientos efectuados en Auditoría de Corte de Cuentas de la República.

El FSV no contrató durante el período examinado, servicios de auditoría a los sistemas informáticos por firmas privadas de auditoría.

5. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES

El Informe de Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos, por el período del 1 de enero de 2004 al 31 de mayo de 2005, no contiene recomendaciones.

6. RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría de gestión practicada a los sistemas informáticos del Fondo Social para la Vivienda, se realizan las siguientes recomendaciones, a fin de que la Administración tome las acciones preventivas y correctivas, para mejorar la gestión informática de la Institución:

Recomendación No. 1
Recomendamos a la Junta Directiva del FSV, que a través del Presidente y Director Ejecutivo del mismo, gire instrucciones al Gerente General para que en conjunto con los Gerentes de Tecnología de la Información, Créditos y Comercialización, analicen las causas de la lentitud en los períodos de cierre para el procesamiento y consulta de información, por los 47 usuarios aproximadamente de los Módulos de Solicitud de Préstamos y Control de Créditos, documentando las causas ya sean de hardware, aplicaciones u operación por los usuarios y establezcan las soluciones, a fin de agilizar los procesos de información de créditos y comercialización, que permitirá una mejor atención a los clientes.

Recomendación No. 2
Recomendamos a la Junta Directiva del FSV, que a través del Presidente y Director Ejecutivo del mismo, gire instrucciones al Gerente General para que en coordinación con los Gerentes de Finanzas, Gerencia de Tecnología de la Información y Jefe del Área de Producción y Soporte, normen los procesos de pago realizados por internet en el Banco, a fin de aplicar los pagos recibidos de las transacciones el mismo día y que el archivo de pagos concilie con la nota de abono del Banco.

Recomendación No. 3
Recomendamos a la Junta Directiva del FSV, que a través del Presidente y Director Ejecutivo del mismo, gire instrucciones al Gerente General para que en coordinación con el Gerente de Tecnología de la Información, sistematice los controles y administración de los requerimientos de soporte técnico de hardware y software que realizan los 400 usuarios aproximadamente de la Institución.

Este informe se refiere a la Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos del Fondo Social para la Vivienda, por el período del 1 de enero de 2010 al 31 de octubre de 2012, 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 Fondo Social para la Vivienda, correspondientes al período auditado.

San Salvador, 11 de diciembre de 2012

DIOS UNIÓN LIBERTAD

CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA SIETE
SUBDIRECTORA
EL SALVADOR, C.A.

Dirección de Auditoría Siete