



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



DIRECCION DE AUDITORIA SIETE

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (ANDA), POR EL PERÍODO DEL 1 DE ENERO DE 2012 AL 31 DE AGOSTO DE 2014.

SAN SALVADOR, 27 DE NOVIEMBRE DE 2014

INDICE

CONTENIDO	PAGINA
I. OBJETIVOS DEL EXAMEN.....	1
II. ALCANCE DE LA AUDITORIA.....	1
III. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA APLICADOS.....	2
IV. RESULTADOS DE LA AUDITORIA.....	2
V. CONCLUSION.....	3
VI. SEGUIMIENTO A RESULTADOS DE AUDITORIAS ANTERIORES.....	3
VII. RECOMENDACIONES DE AUDITORIA.....	3

**Señores
Junta de Gobierno
Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA)
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. 38/2014, de fecha 9 de julio de 2014, efectuamos Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicación de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), por el período comprendido del 1 de enero del 2012 al 31 de agosto del 2014.

I. OBJETIVOS DEL EXAMEN

1. Objetivo General

Emitir un informe que contenga los resultados de la evaluación constructiva y objetiva a la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), con el fin de determinar el grado de economía, eficiencia, eficacia y efectividad en el manejo de los recursos de tecnología de información y comunicaciones, la confiabilidad de los sistemas de información y el grado de apoyo a los procesos operativos y administrativos institucionales.

2. Objetivos Específicos

- a) Comprobar la disponibilidad e integridad de la información del Módulo de Control de Ingresos del Sistema de Información Comercial.
- b) Comprobar que el Módulo de Control de Ingresos del Sistema de Información Comercial, cuente con la documentación técnica actualizada.
- c) Evaluar el cumplimiento del Servicio de Mantenimiento, Suministro y el Plan de Contingencia para impresor de alto rendimiento del Centro de Impresiones ANDA, para determinar la disponibilidad e integridad de la información.
- d) Revisar el Sistema de Información Comercial, en el módulo de facturación en línea, para verificar la confidencialidad y confiabilidad de la información obtenida de la lectura y del proceso de costo.
- e) Evaluar los resultados obtenidos por la auditoría interna y externa en materia de sistemas de información y dar seguimiento a las recomendaciones del informe de auditoría a los sistemas informáticos, emitido por la Corte de Cuentas de Cuentas de la República.

II. ALCANCE DE LA AUDITORIA

Evaluar la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, durante el período del 1 de enero del 2012 al 31 de agosto del 2014, verificando, examinando y reportando sobre:

- a) El apoyo de los sistemas informáticos a los procesos operativos y administrativos de la ANDA y la satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio tecnológico.
- b) La utilización de los recursos de tecnología de información, de conformidad a principios de eficiencia, efectividad, economía, eficacia, y equidad.
- c) El cumplimiento, oportunidad, seguridad, integridad, confidencialidad y confiabilidad de los sistemas de información.
- d) El cumplimiento de leyes, reglamentos, disposiciones administrativas y otras regulaciones aplicables a la ANDA relacionados a los Sistemas Informáticos.

III. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA APLICADOS

Entre los procedimientos aplicados en nuestra auditoría, están:

- a) Comprobamos el adecuado proceso de actualización del Módulo de Control de Ingresos del Sistema de Información Comercial (SIC).
- b) Comprobamos que el Módulo de Control de Ingresos del Sistema de Información Comercial almacene información actualizada.
- c) Comprobamos la razón por la cual el Diccionario de Datos del Sistema de Información Comercial no se encuentra actualizado con respecto al Diagrama Entidad Relación del Sistema.
- d) Comprobamos la existencia del diagrama entidad relación para el Módulo de Ingresos del Sistema de Información de Gestión Comercial.
- e) Revisamos y verificamos el cumplimiento del contrato de Servicio de Mantenimiento, Suministro y el Plan de Contingencia para impresor de alto rendimiento del Centro de Impresiones ANDA.
- f) Verificamos en el módulo de facturación, el proceso de facturación de los servicios y su relación con el módulo de lecturas a nivel de documentación, realizando pruebas en línea en el usuario creado al respecto, para determinar la confidencialidad y confiabilidad de la información obtenida de la lectura y del proceso de determinación del costo del servicio, para efectos de facturación.
- g) Se visitaron las agencias de ANDA y observamos el proceso de facturación en el SIC, verificando que el usuario no puede hacer modificaciones antes o durante el proceso.
- h) Verificamos si se han emitido políticas y procedimientos por escritos que definan el proceso para la elaboración, cálculo y asignación de créditos solicitados por los clientes, así como al proceso establecido para la captación de las cuotas atrasadas de los usuarios y para la reinstalación del servicio de agua y otros.

IV. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Como resultado de la evaluación de tres proyectos de auditoría, no se determinaron hallazgos de auditoría.

V. CONCLUSION

Como resultado de nuestra auditoría, podemos concluir que el proceso de la administración de datos e información sensible del Sistema de Información Comercial de la Administración de Acueductos y Alcantarillados, es razonablemente aceptable, debido a que:

El Módulo de Control de Ingresos, cumple con requisitos de disponibilidad e integridad de la información; asimismo, la documentación técnica se encuentra actualizada.

Respecto al Servicio de Mantenimiento, Suministro y el Plan de Contingencia para impresor de alto rendimiento del Centro de Impresiones ANDA, comprobamos que llena los requisitos que permiten la disponibilidad e integridad de la información, por lo que se puede completar el proceso de facturación en el tiempo que ha sido establecido.

En embargo, en el Módulo de Facturación en Línea, es conveniente que tanto la Gerencia Comercial como la Dirección de Tecnologías de Información, gestionen ante la Junta de Gobierno, la revisión de este módulo y apliquen medidas de seguridad, a efecto de minimizar riesgos en el proceso de impresión de facturas de servicios, efectuado por la Unidad de Impresiones y Digitalización.

VI. SEGUIMIENTO A RESULTADOS DE AUDITORIAS ANTERIORES

1. Auditoría Interna

Comprobamos que el informe de Auditoría Interna a Tecnología de Información a la ANDA por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, contiene 10 hallazgos de auditoría y veintidós recomendaciones, los cuales debido a su importancia relativa, no han sido incorporados como resultado de la presente auditoría.

2. Auditoría Externa

El Informe de Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), por el período comprendido del 1 de marzo de 2008 al 28 de febrero de 2010, emitido por la Corte de Cuentas de la República, contiene cinco recomendaciones, las cuales según comprobamos, han sido cumplidas por la Administración de la ANDA.

No se evaluaron resultados de auditoría emitidos por firma privada, pues la ANDA no contrató servicios de auditoría a las tecnologías de información y comunicación, durante el periodo de nuestra auditoría.

VII. RECOMENDACIONES DE AUDITORIA

Recomendación No. 1

Recomendamos a la Junta de Gobierno de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), que a través su Presidente, gire órdenes al Director de Tecnologías de Información para que revise el Sistema de Información Comercial (SIC), con el fin de delimitar los perfiles de usuarios en cada área responsable del proceso de facturación, para que no haya cambios en las lecturas extraídas de los medidores, desde que se introducen los datos al SIC hasta que se imprimen las facturas de los usuarios.

Este informe se refiere a la Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicación de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), por el periodo comprendido del 1 de enero de 2012 al 31 de agosto de 2014, 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, 27 de noviembre de 2014.

DIOS UNION LIBERTAD


Dirección de Auditoría Siete

