DIRECCION DE AUDITORIA SIETE

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA TECLA DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD (AMST), POR EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 1 ENERO DEL 2013 AL 31 DE JULIO DE 2016.

SAN SALVADOR, 9 DE DICIEMBRE DE 2016

ÍNDICE

CONTENIDO		PÁGINA
1.	RESUMEN EJECUTIVO	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
4.1.	Logros de la Auditoría	3
5.	RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	4
5.1.	Planificación y organización de los recursos de tecnologías de la información y comunicación (TIC)	4
5.2.	Plataforma Tecnológica y sistemas informáticos de apoyo a los procesos sustantivos y administrativos	22
6.	ANÁLISIS DE INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA Y DE FIRMAS PRIVADAS	23
7.	SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES	23
8.	CONCLUSIÓN GENERAL	24
9.	RECOMENDACIONES	25
10.	PÁRRAFO ACLARATORIO	26

1. RESUMEN EJECUTIVO

Señores
Concejo Municipal de Santa Tecla
Departamento de La Libertad,
Presente.

Hemos realizado Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicación a la Municipalidad de Santa Tecla, Departamento de La Libertad (AMST), por el período comprendido del 1 de enero de 2013 al 31 de julio de 2016; como resultado de la auditoría, identificamos e incorporamos en este informe, cuatro hallazgos de auditoría, cuyos títulos son los siguientes:

5.1 Área "Planificación y organización de los recursos de tecnologías de la información y comunicación (TIC)"

1. Falta de controles generales relacionados a las Tecnologías de Información y Comunicación en el Departamento de Ciudad Inteligente.
2. Deficiencias en la administración del contrato relacionado a la consultoría del proceso de contratación SBCCI-BID-03-AMST-2015.
3. Deficiencias en los Documentos de Auditoría de la Unidad de Auditoría Interna, relacionados a examen a las TIC.
4. Inexistente gobernabilidad del Departamento de Tecnologías de la Información Municipal (TIM).

5.2 Área "Plataforma Tecnológica y sistemas informáticos de apoyo a los procesos sustantivos y administrativos"

Producto de la evaluación y análisis de la gestión relativa a la "Plataforma Tecnológica y sistemas informáticos de apoyo a los procesos sustantivos y administrativos" no identificamos hallazgos de auditoría.

Este informe contiene además, cuatro recomendaciones que deben ser cumplidas por el Concejo Municipal de Santa Tecla, tal como lo regula el Artículo 48 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República.

San Salvador, 9 de diciembre de 2016.

DIOS UNIÓN LIBERTAD

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

Dirección de Auditoría Siete

2. PARRAFO INTRODUCTORIO

Señores
Concejo Municipal de Santa Tecla
Departamento de La Libertad
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 No. 22/2016 de fecha 16 de mayo de 2016, efectuamos Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicación a la Municipalidad de Santa Tecla, Departamento de La Libertad (AMST), por el período comprendido del 1 de enero de 2013 al 31 de julio de 2016.

3. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

3.1. Objetivo General

Evaluar constructiva y objetivamente la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) de la Municipalidad de Santa Tecla, Departamento de La Libertad (AMST), con el fin de determinar el grado de economía, eficiencia, eficacia y efectividad en el manejo de los recursos de tecnologías de información y comunicación, la confiabilidad de los sistemas de información y el grado de apoyo a los procesos operativos y administrativos institucionales.

3.2. Objetivos Específicos

a) Evaluar la planificación y organización de los recursos de tecnología informática y la administración de los mismos.
b) Verificar la efectividad de los procedimientos que se realizan a través del uso de los sistemas de información implementados por la Municipalidad.
c) Examinar la economía en las adquisiciones para la modernización de la plataforma tecnológica (hardware y software).
d) Evaluar el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional con relación al área de TIC.
e) Evaluar la base de datos y sus sistemas relacionados.
f) Comprobar el funcionamiento, efectividad y legalidad en la ejecución de proyectos y convenios de tecnología de información y comunicación.
g) Evaluar el control interno de las tecnologías de información y comunicación.
h) Efectuar análisis de los informes de auditoría interna y externa, así como realizar seguimiento a las recomendaciones de informes de Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicación emitidos por la Corte de Cuentas de la República.

3.3. Alcance de la Auditoría

El alcance de nuestra auditoría consistió en evaluar la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) de la Municipalidad de Santa Tecla, Departamento de

La Libertad, por el período comprendido del 1 de enero de 2013 al 31 de julio de 2016; verificando, examinando y reportando sobre:

a) El apoyo en la implementación de sistemas informáticos a los procesos operativos y administrativos de la Municipalidad
b) La utilización de los recursos de tecnología de información y comunicación, de conformidad a principios de eficiencia, efectividad, economía, eficacia y equidad.
c) La oportunidad, seguridad, integridad, confidencialidad y confiabilidad de los sistemas de información y recursos tecnológicos.
d) El cumplimiento de las leyes, reglamentos, disposiciones administrativas y otras regulaciones aplicables relacionadas a la plataforma tecnológica (sistemas informáticos, licencias de software, hardware).

Realizamos la auditoría de conformidad con Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República.

4. PRINCIPALES REALIZACIONES Y LOGROS

4.1. Logros de la Auditoría

Como producto de la auditoría, el Departamento de Tecnologías de la Información Municipal y el Departamento de Ciudad Inteligente de la Municipalidad de Santa Tecla, han realizado lo siguiente:

a) Departamento de Tecnologías de la Información Municipal:

1. Elaboración de los documentos de control general, siguientes:
   - Procedimiento: Solicitud de acceso a sistemas y base de datos por dependencias AMST y entidades externas con convenio vigente, autorizado con fecha 3 de agosto de 2016.
   - Análisis y desarrollo de soluciones de sistematización de la Municipalidad de Santa Tecla, código PRO DA/TIM/01, edición 01, autorizado el 20 de julio de 2016 por la Directora de Administración.
   - Plan de Renovación de Equipo Informático 2016.
   - Plan de Contingencia Informática y Seguridad de la Información ante Desastres, autorizado en agosto 2016.
   - Plan de respaldo y recuperación de base de datos y códigos fuente de los sistemas de la Alcaldía Municipal de Santa Tecla, autorizado en agosto 2016.
2. Elaboración de Manuales Técnicos del Sistema de Activo Fijo y del Sistema de Combustible, versión 01; autorizados en el mes de agosto de 2016, por el Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información Municipal.
3. Elaboración de manuales técnicos de 14 sistemas informáticos en producción que fueron desarrollados internamente.
4. Valuación de 16 sistemas de información desarrollados por personal interno del Departamento de Tecnologías de la Información Municipal por un total de [redacted] y registro contable autorizado el 30 de octubre de 2016, según detalle:

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

No.	Nombre del Sistema	Fecha de Implementación	Costo del Sistema
1	Registro Tributario	Febrero 2010	$ 91,220..00
2	Registro Estado Familiar	Abril 2014	$ 24,530.00
3	Recursos Humanos	Enero 2009	$ 54,170.00
4	Tesorería	Enero 2006	$ 54,170.00
5	UACI	Enero 2006	$ 24,530.00
6	Ejecución Presupuestaria	Enero 2006	$ 31,940.00
7	Mercado	Abril 2010	$ 31,940.00
8	Cementerio Municipal	Abril 2010	$ 24,530.00
9	Combustible	Enero 2016	$ 24,530.00
10	Bodegas	Enero 2014	$ 24,530.00
11	Activo Fijo	Febrero 2011	$ 31,940.00
12	Flujo de Documentos de Registro Tributario	Marzo 2011	$ 9,710.00
13	Flujo de Documentos (UFI)	Febrero 2008	$ 9,710.00
14	Flujo de Documentos Inspectoría	Enero 2014	$ 9,710.00
15	Formulación Presupuestaria	Febrero 2008	$ 24,530.00
16	Planificación	Enero 2014	$ 24,530.00
TOTAL,			**$496,220.00**

5. Reordenamiento de Sala de Servidores, reubicando equipo nuevo y obsoleto que se resguardaba en la zona, mejoras a la seguridad física por implementación de controles de acceso al Departamento de Tecnologías de la Información Municipal y a la sala de servidores, realizado en el mes de agosto 2016.

b) Departamento de Ciudad Inteligente:

1. Elaboración de manuales de usuario del sistema informático "Gestor de Contenido"
2. Elaboración de documentos de control, siguientes:
   - Políticas de Seguridad Física y Lógica de la Información, Ciudad Inteligente.
   - Plan de Contingencia de Ciudad Inteligente.
   - Procedimiento de recuperación de información.
   - Procedimiento de Respaldos de bases de datos, sistemas y página web.
   - Procedimiento para la Divulgación al personal de la municipalidad de normativa nueva y/o actualizada.
3. Valuación de los sistemas informáticos Atención Ciudadana y Gestor de Contenido, desarrollados por el personal de Ciudad Inteligente, por un total de [redacted] y registro contable realizado el 30 de octubre de 2016.

5. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

5.1. Área "Planificación y organización de los recursos de tecnologías de la información y comunicación (TIC)"

5.1.1 Hallazgos de Auditoría

Hallazgo No. 1

Falta de controles generales relacionados a las Tecnologías de Información y Comunicación en el Departamento de Ciudad Inteligente.

Comprobamos que el Departamento de Ciudad Inteligente, no ha definido controles generales relacionados a las Tecnologías de Información y Comunicación que permitan la adopción de mejores prácticas para el desarrollo de aplicativos informáticos con

software libre (open source), para regular y controlar las tecnologías de información y comunicación.

El Reglamento para el Uso y Control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Entidades del Sector Público, aprobado mediante Decreto No. 24, publicado en el Diario Oficial No. 125, Tomo Nº 404, de fecha 8 de julio de 2014, establece:

Art. 5.- "La Unidad de TIC deberá proponer a la máxima autoridad la adopción de mejores prácticas (estándares abiertos) y controles para la gestión de las TIC, que se requiera para el logro de los objetivos."

El Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Municipalidad de Santa Tecla, Departamento de La Libertad, aprobado mediante Decreto No. 255, publicado en el Diario Oficial No. 55, Tomo Nº 374, de fecha 21 de marzo de 2007, establece:

Art. 23.- "El Concejo Municipal y jefaturas, deberán documentar, mantener actualizados y divulgar las políticas y procedimientos de control que garanticen razonablemente el cumplimiento del Sistema de Control Interno."

La deficiencia se debe a que el [redacted] no consideró el establecimiento de políticas y procedimientos relacionados a controles internos que permitan desarrollar óptimamente las actividades relacionadas a la creación de aplicaciones en ambiente web.

La falta de adopción de estándares para el desarrollo de los aplicativos web que realiza Ciudad Inteligente, ocasiona que se utilicen diferentes plataformas que pudiesen no estar debidamente soportadas con la tecnología instalada en la Municipalidad, ocasionando falta de orden en el desarrollo, falta de generación de documentos correspondientes al ciclo de vida de desarrollo de los sistemas informáticos en ambiente web y fallas en la implementación de los sistemas desarrollados.

Comentarios de la Administración

El Jefe del Departamento de Ciudad Inteligente de la Municipalidad de Santa Tecla, por el periodo del 15/06/2015 al 31/07/2016, a través de memorándum de fecha 28 de octubre de 2016, entregó documentación de descargo, y manifestó lo siguiente:

"...E. Las mejores prácticas adoptadas para el desarrollo de aplicativos informáticos (software libre, open source).
Las mejores prácticas adoptadas para el desarrollo de aplicativos informáticos se encuentran contenidas en los procedimientos definidos por este departamento para la estandarización del desarrollo de sistemas informáticos que se desarrollan en Ciudad Inteligente..."

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

Comentarios de los Auditores

Fueron analizados los comentarios y evidencia presentados por el Jefe del Departamento de Ciudad Inteligente; sin embargo, éstos no superan la observación, ya que el

documento de estándares para el desarrollo de sistemas web no está autorizado y no describe la metodología a implementar, tomando en cuenta que solo se hace mención de la tecnología a utilizar en la etapa de desarrollo de un sistema por el Departamento de Ciudad Inteligente.

Hallazgo No. 2

Deficiencias en la administración del contrato relacionado a la consultoría del proceso de contratación SBCCI-BID-03-AMST-2015.

Comprobamos que no se encuentran en el expediente del proceso de contratación directa SBCCI-BID-03-AMST-2015 "Consultoría para la Elaboración del Diagnóstico de Necesidades Ciudadanas para la colocación de Servicios de Conectividad para el Municipio", por el monto de $30,000.00, los documentos relacionados a la etapa de ejecución, entre los que figuran: evidencia de los alcances y actividades de la consultoría, capacitaciones impartidas al personal asignado por la municipalidad, para la preparación del manejo de la administración de la red, así como los informes elaborados por el Consultor, que se detallan:

1) Primer Informe: Plan de Trabajo del proceso, indicando ruta crítica a seguir, metodología, cronograma de trabajo, primeros hallazgos, validados por el administrador de contrato;
2) Segundo Informe: Documento con los hallazgos, resultados de reuniones con la contraparte institucional estableciendo rutas de acción para la solución de los problemas de conectividad hacia los tecleños, con los ajustes y recomendaciones acordadas con el administrador de contrato.
3) Tercer Informe: Documento con avances de la investigación, evaluación de la metodología aplicada a la investigación de campo, con ajustes y recomendaciones acordadas con el administrador de contrato.
4) Informe Final: Entrega del diagnóstico final y propuestas de solución para la aplicación por parte de la municipalidad, establecidas en dos propuestas técnicas, una en base a la realidad de equipo establecido en la AMST y el ideal con propuesta de soluciones que puedan adquirirse en el futuro. El documento final deberá ser presentado en forma impresa (10 documentos) y original en formato digital (10 USB) completamente editado, diagramado y revisado.

El Acuerdo Municipal No. 354 de fecha 8 de septiembre de 2015, de la sesión ordinaria de referencia SO-080915, en el apartado de ACUERDOS, el Concejo Municipal acuerda: numeral 2. "Nombrar a los Administradores y/o Encargados de Órdenes de Compra, para cada uno de los procesos de acuerdo a los Términos de Referencia previamente aprobados por el BID, de conformidad al artículo 82 BIS LACAP y 74 y 77 RELACAP".

Numeral 3. "Nombrar a las Comisiones Evaluadoras de Ofertas..., 4.28 Diagnostico de necesidades Ciudadanas para la colocación de servicios..., nombrar al Administrador del Contrato o Encargado de orden de compra: ..., Jefe del Departamento de Ciudad Digital...".

La Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, reformas aprobadas mediante Decreto No. 990 publicado en el Diario Oficial No. 74, Tomo 407 de fecha 27 de abril de 2015; en el artículo 82-bis establece que: "La unidad solicitante propondrá al titular para su nombramiento, a los administradores de cada contrato, quienes tendrán las responsabilidades siguientes:

a) Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales; así como en los procesos de libre gestión, el cumplimiento de lo establecido en las órdenes de compra o contratos;
b) Elaborar oportunamente los informes de avance de la ejecución de los contratos e informar de ello tanto a la UACI como a la unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos;
c) Informar a la UACI, a efecto de que se gestione el informe al titular para iniciar el procedimiento de aplicación de las sanciones a los contratistas, por los incumplimientos de sus obligaciones;
d) Conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del contrato de tal manera que esté conformado por el conjunto de documentos necesarios que sustenten las acciones realizadas desde que se emite la orden de inicio hasta la recepción final;
e) Elaborar y suscribir conjuntamente con el contratista, las actas de recepción total o parcial de las adquisiciones o contrataciones de obras, bienes y servicios, de conformidad a lo establecido en el reglamento de esta ley;
f) Remitir a la UACI en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la recepción de las obras, bienes y servicios, en cuyos contratos no existan incumplimientos, el acta respectiva; a fin de que ésta proceda a devolver al contratista las garantías correspondientes;
g) Gestionar ante la UACI las órdenes de cambio o modificaciones a los contratos, una vez identificada tal necesidad;
h) Gestionar los reclamos al contratista relacionados con fallas o desperfectos en obras, bienes o servicios, durante el período de vigencia de las garantías de buena obra, buen servicio, funcionamiento o calidad de bienes, e informar a la UACI de los incumplimientos en caso de no ser atendidos en los términos pactados; así como informar a la UACI sobre el vencimiento de las misma para que ésta proceda a su devolución en un período no mayor de ocho días hábiles;
i) Cualquier otra responsabilidad que establezca esta ley, su reglamento y el contrato."

El Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, aprobado mediante Decreto No. 53, publicado en el Diario Oficial No. 71, Tomo Nº 399, de fecha 19 de abril de 2013, en los siguientes artículos establece:

Párrafos segundo y tercero del artículo 42: "... Conforme lo dispuesto en el Art. 82-Bis, literal d) de la Ley, el administrador del contrato conformará y mantendrá actualizado el expediente desde que se emite la orden de inicio hasta la recepción final... Los administradores de contrato deberán remitir copia a la UACI de toda gestión que realicen en el ejercicio de sus funciones..."

Art. 74.- "Conforme lo dispuesto en el Art. 82-Bis de la Ley, el administrador de contrato tendrá, además; las siguientes atribuciones: a) Emisión de la orden de inicio correspondiente; b) La aprobación del plan de utilización de anticipo, al igual que la fiscalización de utilización del mismo. Para tales efectos, deberá informar a la UACI, la

que a su vez informará al titular, en caso de comprobarse un destino distinto al autorizado."

Art. 77.- "Corresponde a los administradores de contrato elaborar y suscribir, conjuntamente con el contratista, las actas de recepción total o parcial, provisional o definitiva, de las adquisiciones o contrataciones de obras, bienes y servicios, las que tendrán como contenido mínimo lo siguiente: a) Lugar, día y hora de la recepción; b) Nombre del proveedor o contratista que hace la entrega; c) Fecha y referencia del contrato o de la orden de compra; d) Especificaciones o características técnicas de la obra, bien o servicio recibido y certificaciones de las pruebas de eficiencia y/o calidad indicadas en los instrumentos de contratación, si las hubiere; e) Alusión expresa a los informes emitidos previamente, en su caso; f) Nombre y firma de la persona o personas que entregan por parte del proveedor o contratista; g) Nombre, cargo y firma de las personas que reciben la obra, bien o servicio; h) Consignación de la conformidad de la obra, bien o servicio, con las condiciones y especificaciones técnicas, previamente definidas por la institución en el contrato u orden de compra; i) La relación del resultado de cualquier prueba que se hubiere realizado para determinar que las obras, bienes o servicios recibidos en virtud del contrato; se ajustan a lo requerido; j) Constancia de la mora en el cumplimiento de las obligaciones; y, k) Cualquier otra información pertinente. El Administrador del Contrato distribuirá copias de las actas de recepción debidamente suscritas al Contratista y a la UACI. Las actas originales se enviarán a la Unidad Financiera Institucional para los trámites de pago."

La deficiencia se debe a que el [redacted] que fungió por el periodo del 15/06/2015 al 31/07/2016 y Administrador del Contrato, no exigió al consultor la documentación correspondiente a la etapa de ejecución que de acuerdo al contrato se tenía que generar, para ser incorporados en el expediente.

La deficiencia ocasiona que no se tenga evidencia de la ejecución del contrato, lo que limita la verificación de su cumplimiento.

Comentarios de la Administración

El Jefe del Departamento de Ciudad Inteligente de la Municipalidad de Santa Tecla, por el periodo del 15/06/2015 al 31/07/2016 y Administrador de Contrato, a través de memorándum de fecha 28 de octubre de 2016, entregó documentación relacionada y manifestó lo siguiente:
"Deficiencias en la administración del contrato relacionado a la consultoría resultado del proceso de contratación SBCCI-BID-03-AMST-2015.
Se anexan los procedimientos de respaldo, esta información ya había sido entregada y se adicionan los documentos de recibido a la misma."

Comentarios de los Auditores

Con respecto a la información entregada por el Jefe del Departamento de Ciudad Inteligente, como Administrador del Contrato, se tuvo a la vista acuerdos municipales del "Diagnóstico de necesidades ciudadanas para la colocación de servicio de conectividad para el Municipio", contratos, anexo y fianza, evaluación del desempeño del consultor,

actas de recepción de la consultoría, facturas de cancelación, orden de inicio, documento final del "Diagnóstico de necesidades ciudadanas para la colocación de servicio de conectividad para el Municipio"; sin embargo, no presentó evidencia de cada uno de los informes que establece el contrato que debía presentar el Consultor. Se realizó inspección en la UACI el 14 de noviembre de 2016 con el fin de verificar la existencia de estos documentos en el expediente del proceso, constatando que no existen; la consultoría finalizó en febrero de 2016 y para autorizar los pagos al consultor, el administrador del contrato tenía que haber recibido los informes y remitirlos a la UACI para su incorporación en el expediente, por lo que el hallazgo se mantiene.

Hallazgo No. 3

Deficiencias en los Documentos de Auditoría, relacionados al examen a las Tecnologías de Información y Comunicación.

Comprobamos que los documentos que respaldan el "Examen a controles y resguardo de la Información al Departamento de Tecnologías de la Información a junio 2016", realizado por la Unidad de Auditoría Interna, presentan las deficiencias siguientes:

Fase de Planificación:

a) El Programa de Planificación, no cuenta con las firmas de quien lo elaboró y autorizó y no está referenciado.
b) Con relación a los documentos que respaldan la evaluación de control interno, el cuestionario de control interno no fue completado ni muestra evidencia de nombre y firma de la persona entrevistada, y no se observa conclusión sobre el estado del sistema de control interno.
c) Los documentos de auditoría que evidencian la fase de planificación que van del folio 000017 al 000046 no están relacionados con ningún procedimiento, no presentan referencias ni marcas de auditoría y no contienen análisis ni objetivos de los mismos. Además, no se evidencia el seguimiento a recomendaciones de auditorías anteriores.
d) El Memorándum de Planificación no cuenta con las firmas de los responsables de su elaboración y aprobación.

Fase de ejecución:

a) Los documentos de auditoría que evidencian la Fase de Ejecución, que van del folio 000047 al 000177, no presentan referenciación, cruces, marcas de auditoría y análisis de resultados; por lo que se desconoce con qué procedimiento del programa de auditoría se relacionan, conclusiones de los procedimientos aplicados, iniciales del auditor que elaboró los documentos, ni se evidencia la existencia de comunicaciones de deficiencias a los servidores relacionados.

Fase de Informe:

a) No se obtuvo evidencia que el Borrador de Informe fuera comunicado al titular de la entidad y que los hallazgos fueran remitidos a los funcionarios y empleados relacionados con los mismos.
b) No se evidenció la realización de convocatorias a lectura de Borrador de Informe.

c) El contenido del Informe de Auditoría que va desde del folio 000003 al 000014 no está elaborado con base a lo que establece el Art. 148 de las Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental.
d) El Informe de Auditoría no incluye Resumen Ejecutivo.
e) En el Informe específicamente en el apartado Términos de Nuestra Auditoría, se especifica que es una Auditoría Financiera y de control Interno, lo cual difiere con la naturaleza del examen realizado y con el nombre del examen con base al Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna del período 2015 y con el nombre del examen según encabezado del mismo.

La Ley de la Corte de Cuentas de la República, publicada mediante Decreto No. 438, en el Diario Oficial No. 176, Tomo Nº 328, de 25 de septiembre de 1995, establece en los artículos siguientes:

- Art. 47.- "Los informes tendrán el contenido que los reglamentos y las normas de auditoría establezcan. Los hallazgos de auditoría, deberán relacionarse y documentarse, para efectos probatorios."

El Reglamento de Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental, aprobado mediante Decreto No. 3, publicado en el Diario Oficial No. 25, Tomo Nº 402, de fecha 07 de febrero de 2014, establece:

Art. 42. "Los auditores internos deben planificar cada trabajo, para lo cual deben considerar:
1) Preparación y desarrollo de un programa de planificación.
2) Conocimiento y comprensión del área, proceso o aspecto a examinar, solicitando la información necesaria; considerando, además:
   a. Los objetivos de la Unidad Organizativa o actividad objeto de auditoría y los medios con los cuales controla su desempeño.
   b. Los riesgos significativos de la Unidad Organizativa o actividad, sus objetivos, recursos y operaciones, y los medios con los cuales el impacto potencial del riesgo se mantiene a un nivel aceptable.
   c. La adecuación y eficacia de los procesos de gestión de riesgos y control de la Unidad Organizativa o actividad con un enfoque o modelo de control relevante.
   d. Las oportunidades de introducir mejoras significativas en los procesos de gestión de riesgos y control de la actividad.
   e. La normativa legal y técnica aplicable al área, proceso o aspecto a examinar.
   f. Identificación del personal clave.
3) Entrevistas con personal clave y cualquier otro, que se considere necesario para conocer la realización de las actividades.
4) Estudio y evaluación del control interno del área, proceso o aspecto a examinar.
5) Seguimiento a recomendaciones contenidas en los informes de auditorías anteriores realizadas por Auditoría Interna y los emitidos por la Corte de Cuentas de la República y las Firmas Privadas de auditoría.
6) Determinación de la estrategia de la auditoría, que incluya:
   a. Establecimiento de los objetivos generales y específicos de la auditoría.
   b. Determinación del alcance del examen.
   c. Determinación del riesgo de auditoría y materialidad, cuando aplique.

d. Determinación de indicadores de gestión a evaluar, cuando se desarrolla una auditoría operacional o de gestión.
e. Determinación de las áreas a examinar, cuando aplique.
f. Establecer el enfoque de auditoría y muestreo.

7) Administración del trabajo de auditoría, los integrantes del equipo auditor y jefaturas que intervienen en el proceso de auditoría, fechas claves y el cronograma de actividades.
8) Elaboración del Memorando de Planificación.
9) Elaborar el programa de auditoría para la fase de ejecución."

Art. 43. "El auditor responsable de la auditoría, debe elaborar el Programa de Planificación que permita ejecutar los procedimientos para realizar la Fase de Planificación."

Art. 44. "El Programa de Planificación debe contener los procedimientos que incluyan del numeral 2 al 9 del artículo 42 de este Reglamento, desde la solicitud de información para el conocimiento de la unidad hasta la elaboración del Memorando de Planificación y el Programa de Auditoría para la Fase de Ejecución."

Art. 59. "Los documentos de auditoría que respalden el estudio y evaluación del Control Interno deben ser claros, legibles, ordenados precisos y deben explicar las razones que llevaron al auditor a las conclusiones establecidas en el estudio."

Art. 60. "La planificación de una auditoría gubernamental también comprende el seguimiento a las recomendaciones contenidas en los informes de auditorías anteriores, con el fin de verificar su cumplimiento, tanto de las realizadas por Auditoría Interna, Corte de Cuentas de la República y de las Firmas Privadas de Auditoría."

Art. 63. "La estrategia de la auditoría constituye la parte medular de la planificación, por tal razón es importante que el auditor defina con claridad las variables que la conforman."

Art. 104. "El Memorando de Planificación es el documento que contiene la información básica de la entidad, desarrolla la estrategia de auditoría y establece los medios para administrar el trabajo."

Art. 108. "El auditor debe asegurarse que los programas de auditoría, al menos cumplan con los siguientes requisitos básicos:

1) Los objetivos de los programas deben estar relacionados a los objetivos de la auditoría establecidos en la estrategia del Memorando de Planificación.
2) Los procedimientos deben estar dirigidos a cumplir con los objetivos del programa.
3) Las conclusiones del programa deben estar relacionadas a sus objetivos.

Art. 109. El auditor debe redactar los procedimientos del programa, de tal forma que cumplan con la descripción del instrumento o base sobre la cual se aplicará la técnica a utilizar y el propósito del procedimiento, el cual regularmente está vinculado a la normativa legal o técnica que lo sustenta."

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

Art. 110. "La redacción del procedimiento debe ser clara, de fácil comprensión y aplicación, por tanto, deben incluir elementos básicos como: Base técnica y propósito, permitiendo que el auditor o cualquier otra persona que no haya participado en la redacción del mismo, al momento de ejecutarlo, no tenga ninguna duda en cuanto a: información requerida, verificaciones y criterio utilizado."

Art. 111. "Los procedimientos del programa una vez finalizados, tendrán referencia cruzada con sus respectivos documentos de auditoría, los cuales llevarán las iniciales de quien lo elaboró, la fecha en que se inició y la fecha en que se finalizó ese procedimiento."

Art. 114. "Los auditores internos deben preparar sus documentos de auditoría, denominados Papeles de Trabajo, los cuales contienen la información obtenida, los análisis efectuados en cada una de las fases de la auditoría y el soporte para las conclusiones y los resultados del trabajo realizado.
El Responsable de Auditoría Interna, debe revisar los documentos de auditoría, para asegurar la calidad de los mismos, dejando evidencia de este proceso."

Art. 120. "Para documentar el trabajo efectuado en cada cédula y con el fi n de ahorrar espacio y tiempo, se utilizan símbolos o marcas de chequeo, principalmente cuando el procedimiento de auditoría se repite para varios datos que figuran en el papel de trabajo."

Art. 122. "Toda cédula debe servir para un propósito y estar relacionada con al menos un procedimiento de auditoría incorporado en el programa correspondiente; por lo tanto, debe contar con marcas del trabajo realizado. Las marcas de auditoría son de dos tipos:

1) Con significado uniforme: Se emplean frecuentemente en circunstancias similares.

2) Con leyenda a criterio del auditor: Se emplean según las necesidades de la auditoría en particular."

Art. 123. "Todos los documentos de auditoría deben ser ordenados por medio de índices y las cifras y acontecimientos que guarden relación, deben tener referencia cruzada con el índice de la cédula donde el auditor hizo el análisis respectivo. El objeto de la referenciación es facilitar el cruce de datos de un documento de auditoría a otro, de tal forma que puedan ser relacionados rápidamente por cualquier persona que los revise."

Art. 135. "Los trabajos que realizan los auditores internos, deben ser adecuadamente supervisados, para asegurar el logro de sus objetivos, la calidad del trabajo y el desarrollo del personal."

Art. 137. "El auditor debe poner especial cuidado en la identificación de los servidores relacionados con las condiciones u observaciones, a fin de evitar errores en la comunicación de las deficiencias."

Art. 138. "Durante el proceso de la auditoría, los auditores internos, previa revisión y autorización del Responsable de Auditoría Interna, deben comunicar por escrito resultados preliminares obtenidos a los funcionarios y empleados relacionados con dichos resultados, deben incluir las deficiencias que afecten en forma significativa a la

unidad auditada, a fin de que en el plazo determinado presenten sus comentarios y documentación que permitan el análisis."

Art. 146. "Autorizado el Borrador de Informe será comunicado al titular de la entidad y al responsable de la unidad organizativa auditada, agregando en forma separada, carta de gerencia si la hubiere, con el propósito de que se tomen las medidas correctivas, a fin de evitar que las condiciones reportables en el futuro puedan constituirse en hallazgos."

Art. 147. "A los funcionarios y empleados relacionados con los hallazgos, se les comunicará en forma individualizada los que les correspondan."

Art. 148. "El contenido general del Borrador de Informe de Auditoría, será: "...13) Firma del responsable de la unidad de auditoría interna."

Art. 149. "Los auditores, de conformidad a los procedimientos establecidos, convocarán a la lectura del Borrador de Informe de Auditoría, al responsable de la unidad auditada y a los funcionarios y empleados relacionados con las observaciones."

Art. 151. "Los auditores internos deben analizar los comentarios y documentación presentada por la Administración posterior a la Lectura del Borrador de Informe, para determinar lo siguiente:
1) Si las deficiencias han sido superadas y no se incluirán en el Informe de Auditoría,
2) Si las deficiencias posteriores al análisis de la documentación presentada por la administración, se consideran asuntos menores, deberán comunicarse en carta de gerencia, al momento de emitir el Informe Final.
3) Si las deficiencias no han sido superadas, éstos deben incluirse en el Informe Final de Auditoría."

Art. 154. "Del Informe de Auditoría se elaborará un resumen ejecutivo, el cual debe contener, como mínimo:
1) Unidad Organizativa y período auditado.
   Los títulos de los hallazgos que contiene el Informe de Auditoría."

Art. 155. "Para la emisión del Informe de Auditoría, debe considerarse el contenido general del Borrador de Informe de Auditoría."

Art. 157. "El auditor interno debe incluir en su informe, una declaración referente a que ha cumplido con Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República. En el caso de inaplicabilidad de alguna NAIG, que por la naturaleza de la Institución no les sean aplicables, incluirlo en la declaración."

Art. 189. "Las actividades ejecutadas por el auditor interno deben ser supervisadas constantemente, durante todo el proceso. El Responsable de Auditoría Interna debe asegurar y documentar mediante sistemas apropiados, que el equipo de auditoría recibe guía, orientación y supervisión necesaria para garantizar el logro de los objetivos programados."

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

Art. 190. "La supervisión debe ser constante y desarrollarse de una manera eficaz, en las actividades técnicas y administrativas ejecutadas por los auditores internos, para asegurar la calidad de la auditoría."

Art. 250. "Las auditorías relacionadas con las Tecnologías de Información y Comunicación TIC`s, serán realizadas por Auditoría Interna, cumpliendo con lo establecido en las Normas Aplicables a las tres fases de la auditoría y las Normas de Auditoría Operacional o de Gestión de este Reglamento."

La condición se debe a que el [redacted] por el período del 07/05/2015 al 31/07/2016, no realiza supervisión al proceso de auditoría realizado y a los documentos de auditoría que elaboran los auditores internos.

Lo anterior ocasiona que las fases de planificación, ejecución e informe no estén debidamente ejecutadas y que los documentos de auditoría no se elaboren conforme a lo que establecen las Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental.

Comentarios de la Administración

El Jefe de la Unidad de Auditoría Interna por el período del 07/05/2015 al 31/07/2016, presentó a través de nota de fecha 31/10/2016, los comentarios siguientes:
"Con relación a la observación No. 5 y que se relaciona a auditoría denominada "Examen a Controles y resguardo de la Información del Departamento de Tecnologías de Información", al mes de agostos de 2015, queremos exponerles a ustedes que esta se realizó en cumplimiento al plan de auditoría del año 2015, y que el informe revisado por los auditores de la Corte de Cuentas, era un informe borrador, el cual estaba sujeto a modificaciones por parte del auditor encargado de la auditoría o por el auditor interno.

Con el objeto de mejorar el informe, se ha efectuado las modificaciones al informe "Examen a Controles y resguardo de la Información del Departamento de Tecnologías de Información", al mes de agosto de 2015 en (ANEXO No.2), considerando las observaciones hechas por la Corte de Cuentas en su "Borrador de informe de auditoría de gestión a las Tecnologías de la Información y Comunicación de la Municipalidad de Santa Tecla, Departamento de La Libertad, por el período comprendido del 1 de enero del 2013 al 31 de julio de 2016".

Después de haber expuesto nuestros comentarios y correcciones realizadas y sustentadas con la evidencia documental correspondiente, a nuestro criterio constituye soporte suficiente para desvanecer el hallazgo número 5.

En archivo digital anexo remitimos borrador de la documentación de la auditoría realizada, tomando en consideración la mayor parte de las observaciones efectuadas."

Comentarios de los Auditores

Se tuvo a la vista el Cronograma de Actividades proyectado, cronograma de actividades real, memorándum de Planeación (Examen a controles y resguardo de la información al Departamento TIM, Programa de Planificación, Procedimientos de Auditoría (Programa),

nota dirigida al Concejo remitiendo el Borrador de Informe de Auditoria Interna, presentados por el Auditor Interno que fungió en el período del 07/05/2015 al 31/07/2016; sin embargo, estos documentos no son oficiales, pues no cuentan con las firmas de los responsables de su elaboración, los programas de auditoría presentados no están referenciados, no contienen evidencia de la recepción del Borrador de Informe por la máxima autoridad ni presenta el Informe definitivo de la Auditoría con las modificaciones realizadas a las que hace referencia.

En cuanto a lo comentado respecto a que "el informe revisado por los auditores de la Corte de Cuentas, era un informe borrador, el cual estaba sujeto a modificaciones por parte del auditor encargado de la auditoría o por el auditor interno", lo observado es que el Borrador de Informe no fue comunicado al titular de la entidad y que los hallazgos no se remitieron a los funcionarios y empleados relacionados con los mismos, así como la falta de convocatorias a lectura de Borrador de Informe; en cuanto al informe definitivo este fue recibido en el Departamento de Tecnologías de la Información Municipal con fecha 2 de junio del 2016; informe al que tuvimos acceso, fue revisado y analizado comprobando que fue remitido al Concejo Municipal el 18 de julio de 2016; sin embargo, no presenta las modificaciones al informe con el objeto de mejorarlo, tal como menciona en sus comentarios el auditor interno, por lo que el hallazgo se mantiene.

Hallazgo No. 4

Falta de Gobernabilidad del Departamento de Tecnologías de la Información Municipal (TIM).

En la estructura organizativa de la Municipalidad se identificaron deficiencias relacionadas a la falta de gobernabilidad del Departamento de Tecnologías de la Información Municipal, en cuanto a lo siguiente:

a) Durante el período auditado han funcionado tres unidades diferentes que realizan funciones relacionadas con las tecnologías de información y comunicación, las cuales son independientes entre sí: Departamento de Tecnologías de la Información Municipal, Departamento de Ciudad Inteligente y Subdirección de Patrimonio y Tecnología.
b) Las tres unidades mencionadas en el literal a) tienen dependencia jerárquica diferente y funciones similares que se relacionan con las tecnologías de información y comunicación, según detalle:

GOBIERNO MUNICIPAL 2013 AL 30 DE ABRIL DE 2015		
NOMBRE DE LA UNIDAD	**DEPENDENCIA JERARQUICIA**	**FUNCIONES SEGÚN EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA MUNICIPALIDAD**
Departamento de Tecnologías de Información Municipal	Dirección de Desarrollo Institucional Admón.	• Velar por la alta disponibilidad del servicio de Tecnología de Información que soporte la operatividad de la AMST. • Velar y gestionar la actualización y mantenimiento de la infraestructura tecnológica y de los sistemas de la AMST.

GOBIERNO MUNICIPAL 2013 AL 30 DE ABRIL DE 2015		
NOMBRE DE LA UNIDAD	**DEPENDENCIA JERARQUICIA**	**FUNCIONES SEGÚN EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA MUNICIPALIDAD**
		• Proponer, gestionar y atender la actualización de los sistemas de información, en coordinación con las áreas usuarias, incorporando mejores prácticas y nuevas tendencias tecnológicas. Proponer los planes y presupuestos para la adquisición.
Departamento de Ciudad Digital	Dirección de Desarrollo Institucional Admón.	En el Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad no están incluidas todas las funciones que realmente realiza este Departamento; sin embargo, resultado de la evaluación de control interno se comprobó que es responsable del desarrollo de sistemas informáticos en ambiente web y mantenimiento de los canales digitales y página web de la municipalidad.
Subdirección de Patrimonio y Tecnología	Dirección del Cuerpo de Agentes Municipales Comunitarios	Esta subdirección no aparece en el Organigrama Institucional y sus funciones no están incluidas en el Manual de Organización y Funciones de la entidad; sin embargo, fue creada por el Concejo Municipal a través de acuerdo No. 2.4 tomado en sesión ordinaria de fecha 6 de mayo de 2015 mediante el cual se autoriza el organigrama de la Dirección del Cuerpo de Agentes Municipales Comunitarios (CAMCO) de donde depende jerárquicamente dicha Subdirección. Entre las funciones que realiza están el mantenimiento y monitoreo del sistema informático de videovigilancia y respaldo de servidores.

GOBIERNO MUNICIPAL 1 DE MAYO DE 2015 AL 31 DE JULIO DE 2016		
NOMBRE DE LA UNIDAD	**DEPENDENCIA JERARQUICIA**	**FUNCIONES SEGÚN EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA MUNICIPALIDAD**
Departamento de Tecnologías de Información Municipal	Dirección de Administración	• Velar por la alta disponibilidad del servicio de Tecnología de Información que soporte la operatividad de la AMST. • Velar y gestionar la actualización y mantenimiento de la infraestructura tecnológica y de los sistemas de la AMST. • Proponer, gestionar y atender la actualización de los sistemas de información, en coordinación con las áreas usuarias, incorporando mejores prácticas y nuevas tendencias tecnológicas. Proponer los planes y presupuestos para la adquisición.
Departamento de Ciudad Inteligente	Despacho Municipal.	En el Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad no están incluidas todas las funciones que realmente realiza este Departamento; sin embargo, resultado de la

GOBIERNO MUNICIPAL 1 DE MAYO DE 2015 AL 31 DE JULIO DE 2016		
NOMBRE DE LA UNIDAD	**DEPENDENCIA JERARQUICIA**	**FUNCIONES SEGÚN EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA MUNICIPALIDAD**
		evaluación de control interno se comprobó que es responsable del desarrollo de sistemas informáticos en ambiente web, mantenimiento de los canales digitales y página web de la municipalidad.
Subdirección de Patrimonio y Tecnología.	Cuerpo de Agentes Municipales de Santa Tecla.	Esta subdirección no aparece en el Organigrama Institucional y sus funciones no están incluidas en el Manual de Organización y Funciones de la entidad; sin embargo, fue creada por el Concejo Municipal a través de acuerdo 2.4 tomado en sesión ordinaria de fecha 6 de mayo de 2015 mediante el cual se autoriza el organigrama del Cuerpo de Agentes Municipales Comunitarios (CAMCO), de donde depende jerárquicamente dicha Subdirección. Según Procesos del CAMST esta Subdirección tiene las siguientes funciones: • Monitorear cada una de las cámaras instaladas en todo el municipio. • Reportar y coordinar incidencias con los agentes del CAMCO y PNC. • Reportes diarios de las incidencias. • Coordinar con el encargado para solventar cualquier falla tanto del equipo informático dentro de las instalaciones, así como de cada una de las cámaras instaladas en los diferentes puntos del municipio. • Realizar respaldos de incidencias en el momento. • Realizar respaldo de todos los servidores cada tres meses.

c) El Departamento de Tecnologías de la Información Municipal (TIM) que es el encargado de ejercer la gobernabilidad de las TIC e implementar controles internos de seguridad, integridad, confiablidad y soporte técnico a los sistemas informáticos que se utilizan en el desarrollo de las actividades de la Municipalidad, tiene asignados 12 empleados para dar cobertura a toda la entidad, siendo 3 de ellos los encargados del soporte técnico a nivel institucional y el Departamento de Ciudad Inteligente tiene 16 empleados para el desarrollo y mantenimiento WEB; por lo que la distribución del personal en las áreas de TIC no es equitativa con relación al quehacer de cada departamento, tomando en cuenta que el Departamento de Ciudad Inteligente ha desarrollado tres sistemas a nivel interno, utilizados por el Departamento de Ordenamiento y Planificación Territorial y por la Unidad de Participación Ciudadana y es el administrador de la información que ingresa y se procesa a través de estos sistemas.

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

El Código Municipal aprobado mediante Decreto No. 274, publicado en el Diario Oficial No. 23 Tomo Nº 290, de fecha 5 de febrero de 1986, establece:

Art. 31.- "Son obligaciones del Concejo: ...2. Proteger y conservar los bienes del Municipio y establecer los casos de responsabilidad administrativa para quienes los tengan a su cargo, cuidado y custodia;...4. Realizar la administración municipal con transparencia, austeridad, eficiencia y eficacia;...13. Cumplir y hacer cumplir las demás atribuciones que le señalen las leyes, ordenanzas y reglamentos."

Art. 48.- "Corresponde al Alcalde: ...4. Cumplir y hacer cumplir las ordenanzas, reglamentos y acuerdos emitidos por el Concejo; 5. Ejercer las funciones de gobierno y administración municipales expidiendo al efecto, los acuerdos, órdenes e instrucciones necesarias y dictando las medidas que fueren convenientes a la buena marcha del municipio y a las políticas emanadas del Concejo;..."

El Reglamento para el Uso y Control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Entidades del Sector Público, aprobado mediante Decreto No. 24, publicado en el Diario Oficial No. 125, Tomo Nº 404, de fecha 8 de julio de 2014, en los artículos siguientes establece:

Art. 3.- "Cada entidad del sector público debe establecer una Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación, ubicada a un nivel jerárquico que le permita ejercer la gobernabilidad e independencia funcional dentro de la entidad, conforme a su nivel de madurez tecnológico y de acuerdo a su tamaño, alcance y ámbito de gestión. La escala de madurez se clasifica, según las siguientes categorías: ...0 No existe: Los procesos gerenciales no son aplicados: No existen procesos reconocidos. La organización no ha reconocido que existe un problema que debe ser resuelto."

Art. 4.- "La entidad debe de definir y mantener actualizado el Manual de Organización y Funciones de la Unidad de TIC y de Puestos para el personal, de manera que las funciones y responsabilidades queden claramente establecidas."

Art. 9.- "La gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación, es responsabilidad de la máxima autoridad y de la Unidad de TIC, la cual debe contar con los recursos que garanticen el cumplimiento de los objetivos institucionales."

La deficiencia se debe a que el [redacted] que fungió durante los periodos del 01/01/2013 al 30/04/2015 y del 01/05/2015 al 31/07/2016, no consideraron establecer la gestión tecnológica bajo responsabilidad de una sola unidad que gobierne las tecnologías de información y comunicación de la Municipalidad.

La deficiencia genera las situaciones, siguientes:

a) No existe una sola unidad que se responsabilice por la gobernabilidad e implementación de controles internos de seguridad, integridad, confiablidad y soporte técnico a los sistemas informáticos que se utilizan en el desarrollo de las actividades de la Municipalidad.

b) No se tiene control sobre las adquisiciones de hardware y software, ya que cada Unidad Organizativa mencionada en la observación, realiza compras de bienes y servicios relacionados con las TIC.
c) Los proyectos de desarrollo tecnológico realizados por terceros son administrados por áreas diferentes al Departamento de Tecnologías de la Información Municipal, por lo que no existe control ni responsabilidad sobre la ejecución de los mismos, de parte de este último.
d) El Departamento de Tecnología de la Información Municipal, no cuenta con el personal necesario para dar cobertura a todos los usuarios de TIC de la Municipalidad.
e) No se cuenta con procesos de planificación adecuados y no se hace un uso óptimo de los recursos de TI disponibles.

Comentarios de la Administración

El Alcalde Municipal de Santa Tecla actuando en nombre y representación del Concejo Municipal y la Síndica Municipal del municipio de Santa Tecla, que se desempeñan en el período del 1 de mayo de 2015 al 30 de abril de 2018, a través de memorando de fecha 26 de agosto de 2016, manifiestan: "...El Concejo Municipal con el objetivo de brindar el debido seguimiento a las observaciones emitidas por el equipo de auditores de la Corte de Cuentas de la República, hace los siguientes comentarios:

✓ Actualmente se está Desarrollando la consultoría de actualización del Manual de Organización y Funciones (MOF), donde se describirán detalladamente los niveles funcionales de las áreas de la Subdirección de Tecnología y Patrimonio, la Unidad de Ciudad Inteligente y el Departamento de Tecnologías de la Información Municipal (TIM), que permitirá a los diferentes niveles jerárquicos de dichas Unidades tener un conocimiento integral de su organización, estableciendo las líneas de autoridad y responsabilidad definiendo, describiendo y ubicando los objetivos y funciones de cada dependencia con el fin de evitar sobrecargas de trabajo y duplicidad de acciones orientando el trabajo o su ámbito de dirección y supervisión conforme o la Misión y Visión institucional. Con estas acciones se empoderará al Departamento de Tecnologías de la Información Municipal como el referente técnico institucional en todos los aspectos relacionados a tecnologías de la información.

Con el objetivo de posicionar al Departamento de Tecnologías de la Información Municipal en un nivel jerárquico que le permita ejercer gobernabilidad e independencia funcional necesario, el Concejo Municipal emitirá acuerdo Municipal en el cual se autoriza la reubicación del Departamento de Tecnologías de la Información en el organigrama institucional, siendo su nueva ubicación como una unidad bajo la dirección del Director General."

Comentarios de los Auditores

Después de analizar los comentarios del señor Alcalde Municipal y de la Síndico del Concejo Municipal, si bien es cierto que afirman que dicho Concejo emitirá acuerdo mediante el cual se autorizará la nueva ubicación en el organigrama institucional del Departamento de Tecnologías de la Información, el cual dependerá jerárquicamente del

Director General; sin embargo, el Reglamento para el Uso y Control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Entidades del Sector Público, establece claramente en el Art.3 que dicho Departamento debe de depender jerárquicamente de un nivel que le permita ejercer la gobernabilidad e independencia funcional de las TIC dentro de la entidad; por lo antes expuesto se considera conveniente que este departamento dependa del señor Alcalde y no del Director General. Propicio es mencionar que Ciudad Inteligente en la actualidad depende jerárquicamente del Alcalde Municipal y la Subdirección de Tecnología y Patrimonio que es parte del Cuerpo de Agentes Municipales de Santa Tecla (CAMST), que depende también del Despacho Municipal.

Por otra parte, se observa que a la fecha de la respuesta de la Administración se estaba desarrollando consultoría relacionada a la actualización el Manual de Organización y Funciones (MOF), donde se describirán detalladamente los niveles funcionales de la Subdirección de Tecnología y Patrimonio y el Departamento de Ciudad Inteligente, no obstante dichas unidades es importante que funcionen en forma integral y dependientes del Departamento Tecnología de la información Municipal, con la finalidad de que la gobernabilidad de las TIC sea responsabilidad exclusiva del Departamento mencionado. Por lo tanto, no han sido definidas claramente las funciones y dependencia jerárquica de los Departamentos mencionados, los cuales deben de funcionar en forma integral, por lo que la deficiencia no se da por superada.

A través de notas REF-DA7-AMST-083-2016 y de la REF-DA7-AMST-096-2016 a la -109-2016 de fechas 12 de agosto de 2016 y notas de convocatoria a lectura de Borrador de Informe de referencia desde REF-DA7-754-1-2016 a la -754-15-2016, de fecha 20 de octubre de 2016, se les comunicó la deficiencia a los miembros del Concejo Municipal que fungieron en el período 2013 al 30 de abril de 2015; sin embargo, no emitieron comentarios al respecto. Por lo que la condición se mantiene.

5.1.2 Conclusión

Producto del examen al área planificación y organización de los recursos de tecnologías de la información y comunicación (TIC) de la Municipalidad de Santa Tecla, Departamento de La Libertad, correspondientes al período del 1 de enero de 2013 al 31 de julio de 2016; concluimos sobre los indicadores detallados a continuación:

a) Eficacia en la elaboración, aprobación, divulgación e implementación de documentos normativos relacionados a las tecnologías de la información y comunicación.

La Municipalidad de Santa Tecla, contrató consultoría para la elaboración y/o actualización de los manuales de procedimientos, descriptor de puestos y de organización y funciones, así como para la elaboración del mapa de procesos municipal, por un monto de [redacted] la cual ha sido financiada con fondos BID; sin embargo, aún no hay resultados de esta consultoría debido a que los productos serán finalizados el 12 de diciembre de 2016.

El Departamento de Tecnologías de la Información Municipal no fue eficiente en el período auditado, ya que no ha contado con instrumentos normativos de control que garanticen el uso eficiente de los recursos de tecnologías de información y comunicación de la Municipalidad.

b) Eficacia en la capacitación relacionada a las tecnologías de la información y comunicación.

La capacitación relacionada a las tecnologías de la información y comunicación no ha sido eficaz; ya que no fue posible comprobar que el personal de las áreas de TIC haya sido capacitado en temas especializados. La Dirección de Talento Humano ha recibido con fecha 10 de marzo de 2016, detalle de necesidades de capacitación del Departamento de Tecnologías de la Información Municipal; sin embargo, no se han tomado en cuenta estas necesidades con el fin de gestionar capacitaciones al personal. También el Departamento de Ciudad Inteligente realizó un levantamiento de necesidades de capacitación, sin presentar evidencia de la gestión realizada ante la Dirección del Talento Humano.

Por lo que durante el período auditado no fueron capacitados en temas especializados de tecnologías de información y comunicación, los 12 técnicos del Departamento de Tecnologías de la Información Municipal y 16 técnicos del Departamento de Ciudad Inteligente.

c) Economía en los gastos de funcionamiento y gestión de las tecnologías de la información y comunicación.

La Municipalidad de Santa Tecla no ha realizado con económica la gestión de las tecnologías de la información y comunicación, debido a que se cuenta con tres unidades organizativas responsables de las tecnologías de información y comunicación, según sus funciones asignadas: Departamento de Tecnologías de la Información Municipal (TIM), Departamento de Ciudad Inteligente y la Subdirección de Patrimonio y Tecnología, con distintas dependencias jerárquicas; con presupuesto ejecutado entre los dos Departamentos de [redacted] durante el período auditado; destacando que el Departamento de Ciudad Inteligente ha sido potenciado en el período 2016, en su presupuesto y cuenta con 17 miembros para desempeñar las funciones asignadas de desarrollo web y manejo de canales digitales; sin embargo, el Departamento de TIM que es el responsable directo de la gobernanza de las TIC y de implementar controles internos de seguridad, integridad, confiablidad y soporte técnico a los sistemas informáticos que se utilizan en el desarrollo de las actividades de la Municipalidad, se ha visto disminuido en su presupuesto para el año 2016 y cuenta con 12 miembros en su equipo de trabajo, para realizar las actividades de soporte técnico, desarrollo de aplicaciones informáticas y mantenimiento de la red de comunicación de voz y datos a toda la Municipalidad, incluyendo al Departamento de Ciudad Inteligente. Lo anterior se demuestra en la siguiente gráfica:

Comparativo de Remuneraciones

Nota: Datos hasta el 31 de mayo de 2016 y proporcionados por la Unidad Financiera Institucional. (Personal asignado a TIM: 12, Personal asignado a Ciudad Inteligente: 17)

5.2. Área "Plataforma Tecnológica y sistemas informáticos de apoyo a los procesos sustantivos y administrativos"

5.2.1 Hallazgos

Producto de la evaluación y análisis de la gestión relativa a la "Plataforma tecnológica y sistemas informáticos de apoyo a los procesos sustantivos y administrativos", 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

Como resultado de los procedimientos y pruebas de auditoría aplicados para evaluar el área de Plataforma tecnológica y sistemas informáticos de apoyo a los procesos sustantivos y administrativos de la Municipalidad de Santa Tecla, correspondiente al período del 1 de enero de 2013 al 31 de julio de 2016; concluimos que el Departamento de Tecnologías de la Información Municipal de la Alcaldía de Santa Tecla, ha potenciado el uso de la tecnología a través de la implementación de 18 sistemas informáticos, con el fin de agilizar los procesos de la municipalidad, asegurando la eficiencia de los mismos con la elaboración de manuales técnicos y de usuario, dando soporte y atención a un aproximado de 450 usuarios de estos aplicativos, ha realizado actualizaciones en la estructura de datos de los sistemas de Registro Tributario y de Registro de Estado Familiar, para facilitar la operatividad por parte del usuario, generando información oportuna y confiable para la toma de decisiones y, el respectivo cruce con el Departamento de Contabilidad (Ingresos). Con respecto a los sistemas de información de Activo Fijo y Combustible que apoyan los procesos administrativos de la Municipalidad, el Sistema de Activo Fijo registra la depreciación, amortización de los bienes depreciables e intangibles, y se están generando los reportes en el sistema para el cruce con el Departamento de Contabilidad; en cuanto al Sistema de Combustible, se está llevando el control de los ingresos y asignación de los vales de combustible y diésel,

generando informe de ingresos de combustible; el Departamento de Tecnologías de la Información Municipal cuenta con 3 personas para soporte técnico, observando que no posee personal suficiente para dar asistencia a 450 usuarios; no obstante en entrevistas realizadas con base a muestra solo el 5% de los usuarios encuestados manifestó que están satisfechos con la atención a los requerimientos.

El Departamento de Ciudad Inteligente cuenta con 3 sistemas informáticos en producción a través de los cuales brinda atención a la ciudadanía en el acercamiento de los servicios municipales con el uso de herramientas web; ha mejorado su gestión a través de la creación de los manuales técnicos y de usuarios de los mismos.

Las adquisiciones de tecnología de información y comunicación correspondientes a los años 2013, 2014, 2015 y de enero a julio de 2016 (hardware, software, mantenimientos, servicios) representan un monto de [redacted] y se realizaron para dar cumplimiento al objetivo estratégico de brindar a la ciudadanía servicios modernos y de calidad, mediante la utilización de tecnología a través de la modernización de la infraestructura tecnológica; se verificó que existe eficiencia en un 100%, en la asignación y uso de los equipos informáticos, han implementado controles efectivos para la instalación de licencias de solución de correo institucional para 400 usuarios y aplicativos para la modernización de los servicios de atención al contribuyente.

Con relación a las metas alcanzadas, están acordes a los indicadores de gestión relacionados a las tecnologías de la información que están establecidos en el Plan Anual de Trabajo y en sus respectivos seguimientos para el Departamento de Tecnologías de la Información Municipal y el Departamento de Ciudad Inteligente, por lo que se considera que fueron eficientes en un 100% en el cumplimiento de las metas planificadas, las cuales fueron medidas a través de 17 indicadores por el Departamento de Tecnologías de la Información Municipal y 5 indicadores del Departamento de Ciudad Inteligente.

6. Análisis de Informes de Auditoría Interna y de Firmas Privadas

6.1 Auditoría Interna

Durante el período auditado la Unidad de Auditoría Interna de la Municipalidad de Santa Tecla (AMSP), emitió un informe relacionado con las Tecnologías de Información y Comunicación; sin embargo, no se identificaron deficiencias materiales que ameritan incluirse en el presente informe.

6.2 Auditoría Externa

En cuanto a auditoría externa, la Municipalidad no contrató servicios de auditoría externa durante el periodo auditado, por lo que no existen observaciones ni recomendaciones relativas a las Tecnologías de Información y Comunicación para su respectivo análisis.

7. Seguimiento a Recomendaciones de Auditorías anteriores

Debido a que la presente auditoría es la primera acción de control que realiza la Corte de Cuentas de la República sobre las Tecnologías de Información y Comunicación a la Municipalidad de Santa Tecla, no efectuamos seguimiento a recomendaciones.

8. Conclusión General

La gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones de la Municipalidad de Santa Tecla es ejercida por el Departamento de Tecnologías de la Información Municipal, Departamento de Ciudad Inteligente y Subdirección de Patrimonio y Tecnología, unidades organizativas que son independientes una de la otra, esta situación ha sido observada en el presente informe, ya que la gestión de TIC se ve afectada en los siguientes aspectos:

a) La ubicación jerárquica del Departamento de Tecnologías de la Información Municipal (TIM) no le permite ejercer gobernabilidad de las tecnologías de información y comunicación en la Municipalidad, aunado a ello las dos unidades organizativas que se relacionan con el quehacer del Departamento de TIM, cuentan con un mayor apoyo por depender jerárquicamente del Alcalde.

b) No se tiene control sobre las adquisiciones de hardware y software, ya que cada departamento relacionado con la gestión de las TIC realiza compras de bienes y servicios relacionados a las mismas.

c) Los proyectos de desarrollo tecnológico elaborados por terceros son administrados por áreas diferentes al Departamento de Tecnologías de la Información Municipal, por lo que no existe control ni responsabilidad directa de parte de este Departamento.

El Departamento de Tecnologías de la Información Municipal ha desarrollado e implementado sistemas informáticos que dan apoyo a los procesos operativos y administrativos de la Municipalidad; sin embargo, como unidad que apoya en la consecución de objetivos institucionales, debe ser fortalecido para potenciar el talento humano de TIC a través de la capacitación especializada constante, la adopción de metodologías para el desarrollo de los sistemas, así como ser ubicado en la estructura organizativa en un nivel que le permita ejercer la gobernabilidad de las tecnologías de información y comunicación. Con respecto a las adquisiciones de hardware y software se verificó que los procesos cumplen con las disposiciones legales, técnicas y económicas aplicables.

El Departamento de Ciudad Inteligente que tiene como objetivo contribuir al desarrollo de la población tecleña con formación y capacitación técnica, dispone de un presupuesto anual para el año 2016 de [redacted] y un promedio de [redacted] para los períodos 2013, 2014 y 2015; ha sido fortalecido a través de la contratación de 17 personas y actualmente ha creado y da mantenimiento a 3 canales digitales (Facebook, Twitter, Instagram) para la publicación y actualización de noticias del municipio, manejo de la imagen del señor Alcalde y del quehacer de la municipalidad; recepción de quejas, denuncias de hechos que se suscitan en el municipio y han implementado 3 sistemas informáticos para fortalecer el acercamiento de los servicios a la población; el sistema Gestor de Contenido tiene 2 usuarios y el de Atención Ciudadana es utilizado en Ciudad Inteligente por 2 usuarios y 132 en diferentes unidades de la Alcaldía que prestan atención a usuarios. El sistema de Permisos de Construcción está en proceso de reestructuración por fallas en su funcionamiento.

9. Recomendaciones de Auditoría

Recomendación 1
Recomendamos al Concejo Municipal de Santa Tecla, gire instrucciones al Alcalde Municipal para que instruya al Jefe del Departamento de Ciudad Inteligente, que se sometan a autorización, se divulguen e implementen controles generales relacionados a las Tecnologías de Información y Comunicación, relativos a la adopción de mejores prácticas para el desarrollo de aplicativos informáticos en ambiente web, con el fin de establecer la metodología a utilizar desde el análisis de las necesidades hasta la puesta en producción y monitoreo de la funcionalidad del aplicativo.

Recomendación 2
Recomendamos al Concejo Municipal de Santa Tecla, gire instrucciones al Alcalde Municipal para que instruya al Jefe del Departamento Ciudad Inteligente como Administrador del Contrato de la consultoría del proceso SBCCI-BID-03-AMST-2015: "Consultoría para la Elaboración del Diagnóstico de Necesidades Ciudadanas para la Colocación de Servicios de Conectividad para el Municipio", que exija al Consultor los informes y productos esperados de la consultoría, detallados a continuación y que sean remitidos a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional para incorporarlos en el expediente de este proceso:

- Plan de Trabajo del proceso para desarrollar las actividades de la consultoría,
- Documento con los hallazgos,
- Documento con avances de la investigación, evaluación de la metodología aplicada a la investigación de campo (con ajustes y recomendaciones acordadas con la contraparte municipal); y
- Diagnóstico final y propuestas de solución para la aplicación de la municipalidad.

Recomendación 3
Recomendamos al Concejo Municipal de Santa Tecla, gire instrucciones al Auditor Interno con el fin de que diseñe e implemente un sistema de control de calidad para los procesos de auditoría realizados por el personal a su cargo, de manera que los documentos de auditoría cumplan con lo dispuesto en el Reglamento de Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental.

Recomendación 4
Recomendamos al Concejo Municipal de Santa Tecla, gire instrucciones al Alcalde Municipal para que en coordinación con el Director General y la Directora de Talento Humano, efectúen una reestructuración organizativa, de manera que el Departamento de Tecnologías de la Información Municipal sea ubicado a un nivel que le permita ejercer gobernabilidad de la tecnologías de información y comunicación y que se analice la mejor ubicación jerárquica para el Departamento de Ciudad Inteligente que es usuaria de los servicios del Departamento de Tecnologías de la Información Municipal, esto con el propósito de que la gestión municipal se realice con austeridad, eficiencia y eficacia; y el Departamento de Tecnologías de la Información Municipal sea el único responsable de las tecnologías de la información y comunicación, asegurando y manteniendo el control sobre:

a) Las adquisiciones de hardware y software.

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

b) Los proyectos tecnológicos desarrollados por terceros.
c) La ejecución de proyectos internos.
d) La relación entre la Municipalidad y población en general que accede a los servicios brindados con el uso tecnologías de información y comunicación.

10. Párrafo Aclaratorio

Este informe se refiere a la Auditoría de Gestión Tecnologías de Información y Comunicación de la Municipalidad de Santa Tecla (AMST), por el período del 1 de enero de 2013 al 31 de julio de 2016, 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, y ha sido preparado para informar al Concejo Municipal y a los servidores relacionados con los hallazgos de auditoría, así como para uso de la Corte de Cuentas de la República.

San Salvador, 9 de diciembre de 2016.

DIOS UNIÓN LIBERTAD

Dirección de Auditoría Siete

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

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).