



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



325

MARA PRIMERA DE PRIMERA INSTANCIA DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA.

San Salvador, a las diez horas con cinco minutos del día veintitrés de mayo del año dos mil doce.

El presente Juicio de Cuentas No. **C. I-049-2010**, ha sido promovido en base al Informe de Auditoria de Gestión a los Sistemas Informáticos, deducida en contra de los señores: Ingeniero **Francisco José Gómez Hernández**, Presidente de ANDA, del uno de junio del dos mil nueve al tres de enero del dos mil diez, Ingeniero **Sigifredo Ochoa Gómez**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Obras Públicas, del uno de marzo al tres de julio del dos mil ocho y Presidente de ANDA, del cuatro de julio del dos mil ocho al treinta y uno de mayo del dos mil nueve, Licenciada **Mayra Dinora Reyes Quiroz**, Directora Propietaria de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Gobernación, del siete de julio del dos mil nueve al veintiocho de febrero del dos mil diez, Arquitecto **José Roberto Góchez Espinoza**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Obras Públicas, del dos de junio del dos mil nueve al veintiocho de febrero del dos mil diez, Licenciado **Francisco Antonio Chicas Batres**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio Salud Pública, del trece de agosto del dos mil nueve al veintiocho de febrero del dos mil diez, Licenciado **José Edmundo Bonilla Martínez**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Relaciones Exteriores, del trece de julio del dos mil nueve al veintiocho de febrero del dos mil diez, Ingeniero **Carlos Alberto Santos Melgar**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación de la Cámara Salvadoreña de la Industria de la Construcción (CASALCO), del diez de noviembre del dos mil nueve al veintiocho de febrero del dos mil diez, Licenciado **Jorge Mauricio Suvillaga Párraga**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Gobernación, del uno de marzo del dos mil ocho al uno de junio del dos mil nueve, Doctor **Rolando Edgardo Hernández Argueta**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Salud Pública, del uno de marzo del dos mil ocho al doce de agosto del dos mil nueve, Licenciado **José Aresio Nolasco Herrera**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Relaciones Exteriores, del uno de marzo del dos mil ocho al doce de agosto del dos mil nueve, Ingeniero **Carlos Roberto Morán Mancía**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en representación del Ministerio de Obras Públicas, del veintidós de agosto del dos mil ocho al veintiocho de mayo del dos mil nueve, **Carlos Alfredo Tejada Rodríguez**, Director Administrativo de ANDA, del uno de julio del dos mil nueve al veintiocho de febrero del dos mil diez, Licenciado **Milton Portillo López**, Jefe de la Unidad de Planificación y Desarrollo de ANDA, del once de agosto del dos mil nueve al veintiocho de febrero del dos mil diez, Licenciado **Rafael Francisco Sandoval Huezó**, Gerente Comercial de ANDA, del veintidós de septiembre del dos mil nueve al treinta de noviembre del dos mil nueve, y el Licenciado **Efraín Nelson Cardona Mancía**, Gerente de la Unidad Comercial de (ANDA), del uno de noviembre del dos mil ocho al uno de julio del dos mil nueve, quienes actuaron en la **Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA)**, durante el Período comprendido del uno de marzo de dos mil ocho al veintiocho de febrero de dos mil diez.

Han intervenido en esta Instancia el Licenciado **Manuel Francisco Rivas**, en su calidad de Agente



Auxiliar y en Representación del Fiscal General de la República y los Servidores Actuantes señores: Ingeniero **Francisco José Gómez Hernández**, Licenciado **William Eliseo Zúniga Henríquez** quien actúa en su calidad de Apoderado General Judicial de los señores: Licenciado **Francisco Antonio Chicas Batres**, Licenciada **Mayra Dinora Reyes Quiroz**, **José Edmundo Bonilla Martínez**, Arquitecto **José Roberto Góchez Espinoza** e Ingeniero **Carlos Alberto Santos Melgar**; Doctor **Rolando Edgardo Hernández Argueta**, Licenciado **Jorge Mauricio Suvillaga Parraga**, Licenciado **Gustavo Enrique Rivera Escalante**, quien actúa en su calidad de Apoderado General Judicial del Ingeniero **Sigifredo Ochoa Gómez**; Licenciado **Rafael Francisco Sandoval Huevo** e Ingeniero **Carlos Francisco Morán Mancia**.

LEÍDOS LOS AUTOS; Y

CONSIDERANDO:

D).- A las diez horas con cinco minutos del día seis de abril del dos mil once, esta Cámara emitió la resolución donde se tuvo por recibo el Informe de Auditoría de Gestión, a los Sistemas Informáticos contenido en el Expediente No. **049-2010**, procedente de la Coordinación General Jurisdiccional de esta Institución, el cual fue practicado por la Dirección de Auditoría Siete, de esta Corte de Cuentas, a la **Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA)**, durante el Período comprendido del uno de marzo de dos mil ocho al veintiocho de febrero de dos mil diez, según consta a fs. 75 del presente proceso, la cual se notificó al Fiscal General de la República según, consta a fs. 76. De conformidad a lo establecido en los Artículos. 53, 54, y 66 Inciso 1º de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, en relación con el Art. 4 del Reglamento para la Remisión de Informes de Auditoría a las Cámaras de Primera Instancia. A las trece horas con cuarenta minutos del día seis de abril del año dos mil once, esta Cámara emitió el Pliego de Reparos No. **C.I. 049-2010**, agregado de fs. 77 a fs. 85 conteniendo cinco reparos distribuidos así: **Reparo Número Uno**, Según Hallazgo Número 1 con **Responsabilidad Administrativa** titulado **“Inconsistencia y Falta de Integridad en Datos e Información Almacenada en la Base de Datos del Sistema de Información Comercial (SIC) de la ANDA”**. El auditor responsable comprobó que existen inconsistencias y falta de integridad en los datos e información almacenada en la base de datos del Sistema de Información Comercial (SIC), Instalado en un Servidor HP 9000 serie d270, base de datos INFORMIX versión 5.08, y bajo un ambiente del sistema operativo HP-UX 10.20, que utiliza la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA, debido a que: **a)** Existe multiplicidad en la asignación del número de medidor de consumo de agua (el número de medidor asignado más de una vez en diferentes cuentas de usuarios de los servicios de agua), encontrando 28,566 medidores y 175,544 cuentas de usuario relacionadas a dicha inconsistencia, representando un 23.3% de los abonados tiene asignado un número de medidor inconsistente. Tal es el caso, que el número de medidor “0” está asignado a 115,730 cuentas de usuario, el número de medidor “421” lo tienen 474 cuentas de usuario y el número de medidor “2” está establecido en 358 cuentas de usuarios y así se encuentran otros números de medidores con ocurrencias en las cuentas de usuarios. (...) Datos obtenidos de la tabla “catastro_call” de la base de datos SQL denominada “call_center” (extraídos de la base de datos INFORMIX), en el servidor “sucursales” **(2.) b)** Encontramos en la Base de Datos 11,357 medidores de consumo de agua

329



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



potable instalados sin registro de número de medidor, en el período enero 2008 a marzo 2010 (...). Datos obtenidos de la tabla "catastro_call" de la base de datos SQL denominada "call_center" (extraídos de la base de datos INFORMIX), en el servidor "sucursales". e) Comprobamos inconsistencia de registros en los datos de consumo de agua potable mensual (consumo actual) y el consumo facturado en metros cúbicos. Como muestra presentamos lo siguiente: Encontramos en la Base de Datos 7,661 registros correspondientes al mes de febrero 2010 del Área Metropolitana de San Salvador (AMSS), donde el consumo actual en metros cúbicos, es mayor que el consumo facturado. Tabla con datos parciales de las 7,661 inconsistencias encontradas (...) contraviniendo los **Artículos 48 Y 49 del Reglamento de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de (ANDA). Reparo Número Dos, Según Hallazgo No. 2 con Responsabilidad Administrativa titulado "LA PLATAFORMA DE SERVIDORES QUE SOPORTAN AL SISTEMA DE INFORMACIÓN COMERCIAL, NO GARANTIZA LA CONFIABILIDAD DE LAS OPERACIONES."** El auditor responsable verificó que la plataforma de servidores RISC de la Serie HP9000 que soportan al Sistema de Información Comercial (SIC) de la ANDA, no garantiza la confiabilidad, calidad, ni suficiencia para satisfacer la demanda actual de procesamiento de la información que requieren sus usuarios y clientes, en razón de que: 1) No garantiza la continuidad de sus operaciones, ya que exceden una vida útil de catorce años y comercialmente son equipos fuera Marketing, que ya no se encuentran en producción, ni cuentan con garantía de soporte por el fabricante; lo cual conlleva a mantener un alto riesgo de perder la continuidad de los servicios por periodos de tiempo indefinidos en caso de fallo o desperfectos en los equipos y por ende la disponibilidad y oportunidad de la información. 2) No son capaces de soportar nuevas actualizaciones en cuanto a capacidad de procesamiento, memoria RAM, ni aumento en su volumen de almacenamiento, por lo tanto dichos servidores ya no son escalables (La escalabilidad cuantifica en qué grado puede un equipo, servicio o aplicación aumentar su capacidad y cubrir una mayor demanda de rendimiento). Contraviniendo: los **Artículos 48 y 51 del Reglamento de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de (ANDA). Reparo Número Tres, Según HALLAZGO No. 3 con Responsabilidad Administrativa titulado "FALTA DE ACTUALIZACION DEL INSTRUCTIVO PARA EL ANALISIS DE CONSUMOS PREVIOS A LA EMISION DE FACTURACION DEL SISTEMA DE INFORMACION COMERCIAL"** El auditor responsable comprobó que el instrumento administrativo de control y criterios aplicables por los Analistas de Facturación, denominado "Instructivo para el análisis de consumos previos a la emisión de facturación" utilizado para el análisis de datos del Sistema de Información Comercial (SIC), se encuentra desactualizado a la fecha, registrándose como última fecha de actualización el 14 de octubre del año 2005, así mismo no es preciso ni específico para definir aspectos que inciden en la toma de decisiones para determinar el consumo a facturar; por ejemplo, el criterio a aplicar en el caso de cambio de medidores de consumo de agua sin modificar el estado del medidor, así como todos los cambios en el sistema, modificación de parámetros y nuevas tarifas que han surgido y que afectan la revisión de inconsistencias en el SIC. Contraviniendo: los **Artículos 48 y 49 del Reglamento de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de (ANDA). Reparo Número Cuatro, Según HALLAZGO No. 4 con Responsabilidad Administrativa Titulado "DEFICIENCIAS EN LA GESTION DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES (TIC)"** los auditores Comprobaron deficiencias en el proceso administrativo para la tecnología de



Información y Comunicación de la Administración Nacional Alcantarillados (ANDA), en lo relacionado a planificación y control, en razón de: **a) Planificación** Dificultad en determinar los objetivos estratégicos vinculados con la Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC), esta puesto en marcha por la ANDA para su cumplimiento, encontramos tres planes estratégicos, (...) **b) Control:** Falta de aprobación del instrumento administrativo de control denominado "Políticas y Estrategias para el uso del Equipo Informático". Contraviniendo los **Artículos. 48 Y 49 del Reglamento de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de (ANDA).** Reparo Número Cinco, Según Hallazgo No. 5 con Responsabilidad Administrativa Titulado "Incumplimiento a Recomendaciones de Auditoría" Incumplimiento a recomendaciones de auditoría emitidas por la Corte de Cuentas de la República. El auditor responsable comprobó incumplimiento a recomendaciones de la Corte de Cuentas de la República, plasmada en el Informe de Auditoría de Gestión a los Sistemas Informático de la ANDA, correspondiente al período del 01/01/2007 al 29/02/2008, en razón que, de 7 recomendaciones no se cumplieron 3 totalmente, siendo las números 1, 4 y 6, así: **No. 1** Recomendamos al Señor Presidente de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA): Gestionen la obtención de recursos para el cumplimiento del objetivo estratégico a mediano plazo 2004-2009, Modernizar el Sistema Comercial para contar con un sistema actualizado del Catastro de Clientes y la Política 9.3 Tecnología para hacer eficiente el control de activos y pasivos de la ANDA, la cual consiste en el moderno sistema informático integrado, que permita mantener actualizada la cartera de clientes y detección temprana de mora, así como también que permita minimizar a los usuarios conectados de forma ilegal en la red de distribución de agua potable y alcantarillados; estimando los recursos necesarios e identificando a los responsables de su cumplimiento. **No. 4** Recomendamos al señor Presidente de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA, gire instrucciones a la Directora de Administración y Finanzas y esta a su vez al Jefe del Departamento de Informática para que coordine con el Jefe del Departamento de Patrimonio, una integración de los controles que llevan ambos Departamentos para la administración de las licencias de software, a fin de contar con un inventario institucional actualizado de dichos recursos. **No. 6** Recomendamos al señor Presidente de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA, gire instrucciones a la Directora Administrativa Financiera y esta a su vez al Jefe del Departamento de Informática, para que diseñe e implemente un plan de contingencia informático y se efectúen pruebas a la plataforma informática de la ANDA, que garanticen el restablecimiento y la continuidad de los servicios críticos identificados en dicho plan, en caso de un evento de contingencia. Contraviniendo el **Artículo. 48 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República.** El Pliego de Reparos No. **C.I-049-2010** agregado de fs. 77 a fs. 85, fue notificado a la Fiscalía General de la República para que se mostrara parte, según consta a fs. 86 y a los funcionarios involucrados, quienes quedaron debidamente emplazados según consta de fs. 87 a fs. 93, y de fs. 95 a fs. 101, concediéndoseles a estos últimos el plazo de quince días hábiles posteriores al emplazamiento para que contestaran el Pliego de Reparos, y ejercieran su derecho de defensa, de conformidad con los artículos 67 y 68 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República. A excepción del Licenciado **José Aresio Nolasco Herrera**, Ex Director Propietario de la Junta de Gobierno de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA en representación del Ministerio de Relaciones Exteriores, quien por ser de domicilio ignorado según consta en acta de fs. 94 de este proceso, en auto agregado a fs. 227, se ordeno



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



330

emplazarlos por medio de edicto, de conformidad con el Art. 88 de la Ley de la Corte de Cuentas al Licenciado **José Aresio Nolasco Herrera**, acto procesal que se realizó mediante publicaciones en los periódicos la Prensa Grafica y el Diario de Hoy de fechas dos de septiembre del dos mil once, agregada de fs. 234 y 235 y en el Diario Oficial Número 167 Tomo 392 de fecha ocho de septiembre del dos mil once, agregado a fs. 238, para que dentro del termino de cinco días hábiles, posteriores a la publicación se presentara a esta cámara en forma personal o por medio de su representante legal, a ejercer su derecho de defensa; pero por haber trascurrido el termino legal sin haber hecho uso del derecho de defensa, de conformidad con el Art. 89 de la Ley de la Corte de Cuentas de la Republica a fs. 239 parte final se le nombró como defensor del Licenciado **José Aresio Nolasco Herrera**, al Licenciado **Hugo Sigfrido Herrera** quien al ser notificado de dicho cargo según acta agregada a fs. 241, juró cumplir fiel y legalmente el nombramiento conferido entregándole en el mismo acto el Pliego de Reparos, concediéndole el plazo de quince días hábiles, posteriores al emplazamiento para que contestara el Pliego de Reparos base legal del presente Juicio de Cuentas y ejerciera el derecho de defensa de conformidad a lo establecido en los Art. 68 y 69 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República; por lo que en auto de fs. 243 a fs. 244, por haber trascurrido el termino legal, sin haber contestado el Pliego de Reparos antes mencionado, de conformidad con el Artículo 68 inciso tercero de la Ley de la Corte de Cuentas de la República se declaro rebelde al Licenciado **Hugo Sigfrido Herrera**, Defensor del licenciado **José Aresio Nolasco Herrera**.

II).- A fs. 102 de este proceso, se encuentra agregado el escrito presentado por el Licenciado **Manuel Francisco Rivas** quien actúa en su calidad de Agente Auxiliar y en Representación del Fiscal General de la República; personería que es legítima y suficiente, según credencial agregada a fs. 103 emitida por la Licenciada **Adela Sarabia**, Directora de la Defensa de los Intereses del Estado y la certificación del acuerdo número 476 agregado a fs. 104, expedido por el Licenciado Miguel Ángel Francia Díaz, Secretario General Adjunto, ambos de la Fiscalía General de la República, donde lo autorizan, para que intervenga en este proceso, por lo que en auto de fs. 243 se admitió el escrito antes relacionado, presentado por el Licenciado **Rivas**, junto con la Credencial con la que legitima su personería, y además se le tuvo por parte en el presente proceso, todo de conformidad con el Art. 66 inciso segundo de la Ley de la Corte de Cuentas de la República.

III).- Haciendo uso del derecho de defensa al contestar el Pliego de Reparos los servidores actuantes manifestaron lo siguiente: **Primero**. De fs. 105 a fs. 107 se encuentra el escrito presentado por el Ingeniero **Francisco José Gómez Hernández**, quien en lo esencial manifestó lo siguiente: “““ Que haciendo uso de dicho derecho, por este medio, vengo a responder lo correspondiente al reparo número dos, páginas cinco a la ocho del pliego respectivo, en los términos siguientes: 1º- Cuando tomé posesión del cargo el día uno de Junio de dos mil nueve, encontré quinientos cuarenta dólares con treinta y nueve centavos de dólar (\$540.39) en caja. Deuda con las proveedoras de energía eléctrica privadas desde marzo del año dos mil nueve, por el valor de diez millones quinientos mil dólares (\$10.500.000.00) y con CEL alrededor de veinticinco millones de dólares (\$25,000.000.00) y con proveedores particulares alrededor de dieciséis millones de dólares, aproximadamente. 2º.- La recaudación era del 50% de la



facturación, se recaudaban seis millones quinientos mil dólares (\$6.500.000.00) al mes y habían que pagarse mensualmente una planilla de \$2.2 millones y cinco millones en concepto de energía eléctrica; sólo en este rubro ya estaba la institución en saldo rojo, razón por la que, a CEL no se le pagaba y la deuda aumentaba mes con mes; a esto hay que sumar todos los gastos como gasolina, químicos para purificar el agua, repuestos para vehículos, pagos por lectura y facturación, teléfonos y todo lo que una empresa como ANDA necesita para su normal funcionamiento; esto se estimó en no menos de once millones de dólares mensuales: de dónde se podía obtener recursos para mejorar ese sistema de cobro, con una antigüedad de veintiocho años y con un equipo informático (PC's que tiene 56 Mb de Memoria Ram y con velocidades de 28 años de anticuadas) Claro que me di cuenta que ese sistema no funcionaba como debía ser; ni el sistema ni los que lo operaban; por lo que procedí a hacer los cambios de personal necesarios y a solicitar permiso al Fondo de Luxemburgo que tenía instalada una central más moderna, pero que según el acuerdo de donación solo serviría para llevar los datos del oriente de la República, permiso que se consiguió y se estaba trasladando los datos cuando fui sustituido por el presidente "por falta de confianza", porque me negué a firmar un contrato, en la forma de contratación directa para la empresa polistepeque. 3°.- Me enteré que habían remanentes de dos Asistencia Técnica No-Reembolsable ATN del Banco Interamericano de Desarrollo, BID, uno por casi \$250,000 y otro por aproximadamente \$550,000, que estaban destinados a temas poco relevantes para la Institución por lo que solicité al BID, se reorientaran dichos equipos informáticos, para: a) hacer una consultoría que nos dijera cuál era el mejor sistema que debería usarse para el sistema de cobro; b) empezar a cambiarlo por el que se nos recomendara, esto fue en el mes de Septiembre, si no me equivoqué; documentación que se encuentra en los archivos de la Presidencia de ANDA, pues ahí está la copia de esta solicitud; y c) elaborar un catastro formal de usuarios, ya que no existe, uno confiable. 4°.- Se me obligó a que hiciéramos conjuntamente con los Ministerios de Hacienda, Economía, La Defensoría para la Defensa del consumidor, la Secretaria Técnica un nuevo pliego tarifario que nos consumió tiempo, esfuerzo y buena parte de mi ánimo, ya que no estaba de acuerdo para elevar las tarifas por el servicio de agua potable; precisamente por este caso que estamos tratando y por la falta de casi ciento setenta y cinco mil (175,000) medidores. 5°.- El período de tiempo que estuve en el cargo fue muy corto para poder hacer lo que pretendía hacer, sumándole a esto que tuvimos en noviembre la emergencia de la tormenta Aída que nos consumió mucho tiempo y luego las vacaciones de Diciembre. En vista de ello, creo que no debo ser el responsable de que aun se mantenga este sistema de cobro, debido a que hice lo que pude con los recursos con que contaba. REQUISITOS PARA DETERMINAR LA RESPONSABILIDAD El Art. 54 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República establece que la responsabilidad administrativa deviene de la inobservancia de las disposiciones legales y reglamentarias y por el incumplimiento de las funciones y deberes que le competen al servidor público en razón de su cargo y por estipulaciones contractuales. El Art. 55 de esa misma ley, define a la responsabilidad patrimonial como aquella que causa perjuicio económico en la disminución del patrimonio de la entidad u organismo debido a la acción u omisión culpable de sus servidores o terceros. Los artículos citados se limitan a definir las diferentes clases de responsabilidad, pero sin regular los demás aspectos que giran a su alrededor por lo que ante la falta de regulación especial, debemos recurrir a las reglas del derecho común. El profesor chileno René Abeliuk Manasevich, en su obra LAS OBLIGACIONES (Tomo 1, Editorial Temis, S. A. 1993, págs. 176 y 177)



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



expone: "Para que haya lugar a la responsabilidad extracontractual, dos son los requisitos fundamentales: la actuación ilícita, culpable o dolosa, y el daño a la víctima. A ellos se agrega la capacidad del agente y que no concurra alguna causal de exención de responsabilidad. Desglosándolos, tenemos, en consecuencia: 1º Una acción u omisión del agente; 2º La culpa o dolo de su parte, que se estudia conjuntamente con el anterior; 3º La no concurrencia de una causal de exención de responsabilidad; 4º La capacidad del autor del hecho ilícito; 5º El daño a la víctima; y 6º La relación de causalidad entre la acción u omisión culpable o dolosa y el daño producido". Con los argumentos descritos en el informe de auditoria, sobre el que se me ha formulado la imputación, no se han comprobado los requisitos anteriores para establecer la responsabilidad atribuida. Como consecuencia de lo expuesto, los reparos deben contener cada uno de los elementos o requisitos de los que se deriva la responsabilidad que se pretende deducir. En una demanda en materia CMI, el demandante, debe precisar sus pretensiones, en el denominado petitorio, que en nuestro caso sería la responsabilidad administrativa y la respectiva multa; pero también, debe determinarse la narración precisa de los hechos y la invocación del derecho en que se funda; lo que indica que el demandante debe precisar los hechos o actos jurídicos en virtud de los cuales procederá la respectiva indemnización de daños y perjuicios, lo que en doctrina se denomina determinación de cargos. No basta, pues, con pedir la declaración de responsabilidad administrativa por determinada infracción a las Normas Técnicas de Control Interno, los Instructivos Administrativos y los procedimientos a que se refiere el Pliego de Reparos, sino las actividades a los que la ley le atribuye la generación de este tipo de responsabilidad. Sin esto, la defensa se vuelve imposible, se pide la indemnización pero no se aseveran los supuestos jurídicos concretos que la vuelven viable. En materia de responsabilidad patrimonial y administrativa derivada de actos ilícitos, como serían procesos sancionatorios en los que aplican los mismos principios del Derecho Penal Sustantivo, debe necesariamente existir una determinación de cargos respecto de los cuales el particular involucrado debe defenderse. Lo propio sucede en el proceso de cuentas. Los reparos correspondientes debieron especificar, si se trataba de un acto administrativo verbal o escrito, por qué se estiman dañosos y culpables, así como señalar los cargos e infracciones atribuidas; porque aseverar que se han infringido disposiciones de documentos administrativos no brindan los elementos indispensables e ineludibles para poder defenderse de ellos, cuando solamente se señala que es responsabilidad de los miembros de Junta Directiva. LA PRUEBA PERICIAL El Código Procesal Civil y Mercantil, se refiere a este medio de prueba a partir del Art. 375; al respecto, el inciso primero, establece: "Si la apreciación de algún hecho controvertido en el proceso requiere conocimientos científicos, artísticos o de alguna técnica especializada, las partes podrán proponer la práctica de la prueba pericial. La doctrina ha reclamado para la prueba de pericial, el mismo canon de apreciación que para el resto de las pruebas y así creemos que se expresa de modo adecuado en el Art. 318 del mismo cuerpo legal referido, cuando expresa que el criterio de admisión de la prueba es, exclusivamente, que sea útil, es decir, se somete a los mismos criterios de pertinencia y relevancia del resto de los medios de prueba. Este medio de prueba, se reserva para los casos en los que sea útil "para el esclarecimiento de los hechos"; ello significa, que se debe practicar cuando sea relevante, no solamente por el contenido del precepto, sino porque parece desde todo punto de vista lógico que en estos casos la observación del lugar, del edificio del camino u otro que se encuentre en litigio, no es razonablemente decidir al respecto, si el perito designado no está en contacto inmediato



con lo que es objeto de debate. Por lo tanto, solicito a esa respetada Cámara la designación de un perito judicial de conformidad al Art. 380 del Código referido, para practicar inspección ocular o peritaje en el presente reparo. **Segundo.** A fs. 108 se encuentra el escrito presentado por el Doctor **ROLANDO EDGARDO HERNÁNDEZ ARGUETA**, quien en lo esencial manifestó lo siguiente: Que con fecha diecisiete de mayo del presente año, he sido emplazado del presente Juicio de Cuentas, a efecto que manifieste mi defensa respecto del mismo; en el que se me atribuye reparo deducido sobre la base del **Informe de Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos**, practicado por la Dirección de Auditoría siete, de la Corte de Cuentas de la República, a la Administración de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), durante el período comprendido del uno de marzo de dos mil ocho al veintiocho de febrero de dos mil diez, atribuidos en contra de mi persona; como Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, contenidos en el expediente N°. C.I-049-2010, en donde se me señala Responsabilidad Administrativa según el Pliego de Reparos N°. C.I-049-2010, por lo que haciendo uso de mi derecho y dentro del plazo estipulado en el Art. 68 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, vengo a desvirtuar dichos reparos de la manera siguiente: **Reparo Número Dos, Responsabilidad Administrativa. Según Hallazgo N° 2 titulado, “La Plataforma de Servidores que soportan al Sistema de Información Comercial, no garantiza la confiabilidad de las operaciones”;** este reparo no es responsabilidad de mi persona, debido a que se resolvía tomando en consideración el dictamen técnico de los expertos, lo cual se hizo obviamente porque en la Junta de Gobierno, no tiene dentro de sus directores expertos en ingeniería en sistemas, razón por la cual reitero no es responsabilidad de mi persona, lo que desvirtuare oportunamente dado que me resulta difícil y casi imposible obtener información al respecto de manera inmediata, pero oportunamente presentaré la evidencia. **Tercero.** De fs. 109 a fs. 113, se encuentra el escrito presentado por el **Licenciada GUSTAVO ENRIQUE RIVERA ESCALANTE**, juntamente con la documentación anexa de fs. 114 a fs. 116, en su calidad de Apoderado General Judicial del Ingeniero Industrial **SIGIFREDO OCHOA GOMEZ,**” quien en lo esencial manifestó lo siguiente: Que mi representado ha sido emplazado de los Reparos Administrativos que se originan a raíz del Informe de Auditoría de Gestión, llevada a cabo por la Dirección de Auditoría Siete de esta Corte de Cuentas de la República, referente a los Sistemas Informáticos de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), correspondiente al período comprendido del día uno de marzo de dos mil ocho, al veintiocho de febrero de dos mil diez; en el que, de forma irregular y arbitraria, así como violatoria de Principios y Derechos de Orden Constitucional, se le atribuye supuesta responsabilidad administrativa tanto en su calidad de miembro de la Junta de Gobierno de la ANDA, como de Presidente de la misma; Reparos que, en el ejercicio del derecho de defensa que le corresponde a mi representado, contesto en Sentido Negativo por las razones de Hecho y de Derecho siguientes: 1) Porque en el desarrollo del Examen Especial cuyo Informe motiva este juicio, o sea durante la Auditoría llevada a cabo por la precitada Dirección, se violó flagrantemente el Principio Constitucional del Debido Proceso, así como el real y verdadero Derecho de Audiencia y de Defensa de mi representado, pues se quebrantó en perjuicio de éste lo que respecto de tales Principios Constitucionales establecen la Ley de la Corte de Cuentas de la República, las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental, e incluso las Normas de Auditoría Gubernamental, lo que acarrea Nulidad Absoluta de todo lo actuado en contra de mi mandante desde aquella fase administrativa hasta este



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



proceso judicial. II) Porque igualmente hubo Violación al Principio de Igualdad establecido en el Art.3 de nuestra Carta Magna. 1.- DE LA VIOLACION DEL PRINCIPIO CONSTITUCIONAL DEL DEBIDO PROCESO Y DEL REAL Y VERDADERO DERECHO DE AUDIENCIA Y DE DEFENSA DE MI REPRESENTADO. Expresa el Art. 11 de Nuestra Carta Magna que "Ninguna persona puede ser privada del derecho a la vida, a la libertad, a la propiedad o posesión, ni cualquier otro de sus derechos sin ser previamente oída y vencida en juicio con arreglo a las leyes. Por su parte, el Art. 14 Cn en lo que respecta a la facultad que posee la autoridad administrativa de imponer penas, dice que ésta "...podrá sancionar, mediante resolución o sentencia y previo el debido proceso...". Resulta Honorables Jueces, que el proceso de Auditoría que motiva este juicio fue iniciado por la precitada Dirección de Auditoría Siete el día SEIS DE ENERO DE DOS MIL DIEZ, sin embargo a mí representando tal Dirección le hizo del conocimiento la misma, a través de la Nota de Referencia DA7-ANDA-136/2010 de fecha dieciocho de abril de dos mil diez, suscrita por el Jefe de Equipo, la cual le fue entregada a mi representado A LAS DOCE HORAS CON CUARENTA Y CINCO MINUTOS DEL DÍA VEINTIUNO DE JUNIO DEL DOS MIL DIEZ, o sea CINCO MESES Y MEDIO DESPUÉS DE INICIADA LA AUDITORIA. Además, a la misma hora del citado día veintiuno de junio de dos mil diez, le fue entregada la Nota de Ref. DA7-373-2-2010 de fecha diecisiete de junio de dos mil diez, suscrita por el titular de aquella Dirección, en la cual le expresaba que conforme al Art. 33 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República se había preparado el Borrador de Informe, por lo que se le remitía un ejemplar conteniendo los Hallazgos Números 2: 4 literal b) y 6, relacionados con el cargo que desempeñó como Presidente de la ANDA, del período del cuatro de julio de dos mil ocho al treinta y uno de mayo de dos mil nueve; convocándosele en la expresada Nota a la Lectura del Borrador de Informe, lo que se señaló para las nueve horas del día veintinueve de junio del año recién pasado. Finalmente, a la hora indicada del mismo día veintiuno de junio del año en curso, le fue entregada la Nota de Ref. DA7-373-12-2010, también de fecha diecisiete de junio de dos mil diez, firmada por el citado Director, en la que se le manifestó que según el citado Art. 33 LCCR, se ha preparado el Borrador de Informe, que le remite un ejemplar conteniendo los Hallazgos 2 y 4 literal b) relacionados con el cargo de Director Propietario de la Junta de Gobierno de la ANDA, en el período del veinticuatro de septiembre de dos mil siete al nueve de julio de dos mil ocho; e igualmente, se le convoca para la Lectura del Borrador de Informe señalado para las nueve horas del mismo día veintinueve de junio del año dos mil diez. Dicho de otra manera, fue hasta transcurridos cinco meses y medio que -en un solo día- se le comunicó a mi mandante: (a) que la Auditoría había iniciado el seis de enero del dos mil diez; (b) que se le remitían los Borradores del Informe conteniendo algunos hallazgos relacionados con los cargos que él desempeñó; (c) que se le convocaba a la Lectura de dicho Borrador; y, (d) se le mencionó en tales Notas que el Informe podía ser modificado como producto de la presentación de evidencias documentales, así como el análisis de explicaciones y comentarios "adicionales que se presentaran por escrito el día de la lectura. Resulta Señores Jueces, que al hacer una revisión de la actuación llevada a cabo por la mencionada Dirección, en particular la del Equipo de Auditores, éstos incurrieron en irregularidades y en quebrantamiento de la normativa legal cuya aplicación es de obligatorio cumplimiento en este tipo de auditoría (Art. 43 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República(LCCR); Art. 3 del Reglamento que contiene las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental (PIAG), y el Capítulo Preliminar del Reglamento que contiene las



Normas de Auditoría Gubernamental (NAG) en el Apartado “Ámbito de Aplicación”, violando con ello los Principios de orden Constitucional antes relacionados, o sea el Debido Proceso, y especialmente el real y verdadero Derecho de Audiencia y de Defensa de mi representado. En efecto, durante la ejecución de la fase administrativa de la Auditoría que nos ocupa, se quebrantó el Debido Proceso ya que se infringió la Ley de la Corte de Cuentas de la República (LCCR), el Reglamento que contiene las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental (PIAG), y el Reglamento que contiene las Normas de Auditoría Gubernamental (NAG), lo que genera Nulidad Absoluta de ellas en lo que a mi representado se refiere, y que así os pido que vosotros declaréis en vuestra sentencia de mérito, y que en su caso da pauta para interponer el respectivo Juicio de Amparo, de lo cual mi representado se reserva el derecho expresamente. En ese sentido, tales quebrantamientos del orden legal, por su trascendencia en casos como éste, impiden que en nombre de mi mandante pueda, por una parte, pronunciarse en este juicio de cuentas sobre el tema de fondo, o sea los supuestos hallazgos que se le acreditan en los cargos que ostentó en la ANDA, pues ello resulta inoficioso e improcedente ante la flagrante violación del Debido Proceso, y del real y verdadero Derecho de Audiencia y de Defensa de mi representado; y por otra, porque al entrar en el fondo de ellos implicaría la aceptación y subsanación de las irregularidades y violaciones cometidas en su contra en el desarrollo de la auditoría. Como ustedes podrán constatarlo Honorables Jueces, en quebrantamiento al Debido Proceso, la primera de las disposiciones legales violadas en la fase administrativa de la Auditoría, fue precisamente el mismo Art.33 LCCR el cual se refiere a la Comunicación” que los señores auditores debieron tener constantemente con mi defendido “en el transcurso de la auditoría” para que, en respeto del verdadero y real Derecho de Audiencia y de Defensa, éste pudiese presentar pruebas o evidencia documentada, o información verbal -explicaciones o aclaraciones- sobre el asunto sometido a examen. Esa “Comunicación” de que habla el Art. 33 LCCR no se tuvo por parte de aquella Dirección de Auditoría con mi representado de manera adecuada y oportuna, sino hasta pasados cinco meses y medio de haberse comenzado la auditoría, pues luego de transcurrido este plazo fue que se le entregó a mi representado la Nota de Comunicación en la que le hacía saber que el día seis de enero del dos mil diez se inició la auditoría, lo que constituye una irregularidad que incidió grandemente en los derechos y los intereses jurídico-procedimentales administrativos de mi mandante, los cuales se vieron conculcados con aquella falta de oportuna comunicación de que habla el Art. 33 LCCR. Como si la irregularidad indicada no fuere suficiente, se tiene como agravante que en aquella misma hora y fecha (las doce horas con cuarenta y cinco minutos del día veintiuno de junio de dos mil diez) le entregan por parte de aquella Dirección las Notas de Referencia DA7-373-2-2010 y DA7-373-12-2010, con cada una de las cuales le remitieron un ejemplar del Borrador de Informe, y le comunican los hallazgos relacionados con los cargos por él desempeñados; actuación ésta que está en abierta contraposición al Debido Proceso administrativo, ya que en el desarrollo de la Auditoría no le comunicaron oportunamente ninguna observación, ni se le concedió el plazo de ley -los cinco días hábiles- para que evacuar las observaciones. Aquella comunicación “de último momento” no solo estuvo al margen de lo que expresa en el Art. 33LCCR, sino también lo que prescribe el Art. 5 del Reglamento que contiene las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental (PIAG), el cual ordena tajantemente a los Auditores que-en la fase administrativa- al detectar presuntas deficiencias lo “COMUNIQUEN DE INMEDIATO Y POR ESCRITO a las personas relacionadas con las mismas, PARA GARANTIZARLES



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



333

SU DERECHO DE DEFENSA, CONCEDIÉNDOLES CINCO DÍAS HÁBILES para que den explicaciones que estimen necesarias y presenten documentación pertinente”. Véase que tal disposición es imperativa y categórica al obligar al ente contralor a que lo “...comuniquen de inmediato...para garantizar el derecho de defensa... concediendo cinco días hábiles...” Al amparo de ambas disposiciones legales, en particular el Art. 5 PIAG, resulta obvio que a mi representado jamás se le hizo esa comunicación inmediata ni oportuna, ni se le concedió el plazo -cinco días hábiles- que le correspondían para que ejerciera su real y verdadero Derecho de Defensa, y por su puesto de Audiencia; por tanto, no solo existe violación al Derecho constitucional señalado - Derecho de Defensa y de Audiencia-, sino también existe quebrantamiento del Debido Proceso ya que no se cumplió con los requisitos ni las formalidades estipuladas en el ordenamiento jurídico indicado, el cual debieron cumplir a cabalidad en la Dirección de Auditoría de donde procede el Informe que motiva este juicio. Como si lo anterior hubiese sido poco, al no haberse hecho la comunicación en forma inmediata y oportuna como lo establece y regula el Art. 33 LCCR, igualmente se infringió el Considerando II del Reglamento de las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental (PIAG), el que claramente expresa que para la Corte de Cuentas es necesario contar con sus propias políticas que permitan la agilización del proceso la auditoría “... y al mismo tiempo garanticen el derecho de defensa tanto de los servidores públicos como de los particulares, involucrados con los resultados...”; de tal forma que asegurarles a éstos a los involucrados- ese goce es de gran trascendencia institucional, lo que no se hizo con mi representado en su momento administrativo oportuno, por lo que es procedente exonerarlo de los reparos que se le acreditan en este juicio de cuentas. Respecto del mismo tema de las infracciones a disposición expresa, o sea al Debido Proceso y al Derecho de Defensa y de Audiencia, también se tiene el incumplimiento por parte de esta Dirección de Auditoría al Reglamento que contiene las Normas de Auditoría Gubernamental, al Numeral 3.1 que alude al “Informe y Comunicación de Resultados de Auditoría Gubernamental”, y muy particularmente el Sub Numeral 3.1.4 que se refiere al Derecho de Defensa, y que señala lo siguiente” “3.1.4 **Durante el proceso de la auditoría, el auditor debe comunicar oportunamente** los hallazgos a las personas comprendidas en los mismos, a fin de que en un plazo fijado, presente sus aclaraciones o comentarios sustentados documentalmente, para su evaluación y consideración en el informe correspondiente.” Así, es claro que el Derecho de Defensa estipulado en las disposiciones legales transcritas, fue conculcado a mi representado por parte de los señores auditores que llevaron a cabo la Auditoría que nos ocupa, pues durante el desarrollo del proceso administrativo de la Auditoría, o sea en el transcurso del examen, NO LE COMUNICARON DE INMEDIATO NI OPORTUNAMENTE POR ESCRITO NINGUNA OBSERVACION NI NINGUN HALLAZGO COMO PERSONA RELACIONADA O COMPRENDIDA EN EL MISMO. NI SE LE CONCEDIO EL TERMINO DE CINCO DIAS HABILES QUE ESTABLECE EL RESPECTIVO REGLAMENTO, por lo que no se le pidió aclaración, explicación ni comentarios sobre ellos, y en ese sentido se infringió además del real y verdadero Derecho de Audiencia y de Defensa, el Debido Proceso, lo que así debe declarar esta Honorable Cámara de Primera Instancia al emitir la respectiva sentencia. En ese orden, siendo tangible la violación al Debido Proceso establecido en las disposiciones de la Materia, y al real Derecho de Audiencia y de Defensa de mi mandante, no era legal ni administrativamente pertinente que se le comunicara que estaba comprendido en el hallazgo cuando todo el proceso de investigación ya se encontraba en la fase final, y



menos que se hiciera en el momento en que se estaba convocando a la lectura del Borrador de Informe, pues a esas alturas de la Auditoría las personas relacionadas o vinculadas con los hallazgos, ya se habían pronunciado con antelación sobre los mismos. En consecuencia, sobre la base de la manifiesta violación al Debido Proceso, y al Derecho de Audiencia y de Defensa de mi mandante, los hallazgos que nacen de ese Informe de Auditoría, desde el punto de vista jurídico- procesal, no puede tener existencia ni base jurídica respecto de mi representado, por lo que así debéis declararlo vosotros Honorables Jueces al decidir en sentencia este juicio. Como ustedes lo podrán advertir Señores Jueces, bajo ningún punto de vista legal, se pueden soslayar las anteriores irregularidades, las que atentan y transgreden Principios y Derechos de Orden Constitucional señalados, y tampoco se puede aceptar como supuestamente válida la comunicación del hallazgo que se hizo a través de aquellas Notas que, incluso, contiene la remisión del Borrador de Informe, así como la convocatoria a la lectura del mismo, pues ello implicaría avalar la ilegalidad del procedimiento administrativo indicado en la parte que a mi representado corresponde, y además implicaría ir en contra de lo que clara y expresamente regulan los cuerpos legales respecto del trámite procedimental para llevar a cabo las auditorías gubernamentales; pues se transgredió manifiestamente el orden instituido en el Art. 6 del Reglamento que contiene las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental, ya que la etapa en la que se elabora el Borrador de Informe, requiere previamente agotar y superar la fase donde se vierten y se analizan las explicaciones y documentación presentadas por los servidores públicos, que es donde quedan confirmadas las deficiencias que, luego, constituyen los hallazgos. Igualmente, es contrario a la lógica y el buen sentido del procedimiento administrativo - o sea al Debido Proceso- que regula las auditorías, que sea en la diligencia de la Lectura del Borrador de Informe donde se le requiera "por primera vez" al servidor público las explicaciones y comentarios, y/o la presentación de evidencia documental, ya que (en el mejor de los casos, que no es así en la práctica) en la Lectura del Borrador de Informe de lo que se trata es dar explicaciones y comentarios "ADICIONALES" a los ya vertidos previamente dentro de los cinco días hábiles que se les concedieron a los servidores conforme el Art. 5 de las PIAG, los que en ningún momento se le concedieron a mi representado, quebrantando con ello el real y verdadero Derecho de Audiencia y de Defensa de éste. Tómese muy en cuenta además, que la Lectura del Borrador de Informe, es una fase del proceso de la auditoría que está precedida por todo lo ya investigado, o sea donde ya se han comunicado oportunamente los hallazgos a las personas comprendidas en el mismo, donde éstas han emitido sus explicaciones y aclaraciones y han presentado la documentación pertinente, y donde todo ello ha sido analizado por los auditores y queda incorporado en el Borrador de Informe; siendo ésta prácticamente la fase donde, incluso, normal y usualmente los auditores ya tienen una posición respecto de los presuntos responsables de los hallazgos. Así Honorables Jueces, resulta que en el proceso de auditoría que precede a este juicio de cuentas, en el caso particular de mi representado, se violentó el espíritu y el sentido de lo estipulado en el Artículo 33 LCCR, en el Artículo 5 del Reglamento que contiene las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental, en el Sub Numeral 3.1.4. del Reglamento que contiene las Normas de Auditoría Gubernamental, todas las cuales aluden a que los auditores deben comunicar de inmediato, oportunamente y por escrito el hallazgo, para garantizar el Derecho de Defensa del servidor público tal como lo exige el Considerando II del Reglamento de las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental, lo que en el caso de mi patrocinado no se hizo así; por lo que, en imperio de la ley, ustedes así deben

334



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



declararlo en este juicio con la consecuente exoneración de los reparos que se le atribuyen a mi mandante.

La violación al Derecho de Defensa que le concede a mi representado la Ley Primaria, la Ley de la Materia y los demás Reglamentos indicados, ha sido de gran trascendencia y gravedad en la fase administrativa de la auditoría, ya que ello volvió nugatorio el plazo de los cinco días hábiles que señala uno de estos ordenamientos jurídicos indicados, y es el motivo por el cual no consta en el citado Borrador de Informe ninguna explicación ni aclaración de parte de mi mandante, y tampoco constan las diferencias de opinión o discrepancias que pudieron haberse revelado en el mismo, que es a lo que alude el Art. 49 LCCR, el Art. 9 de las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental, y los Numerales 3.1.7 y 3.1.8 de las Normas de Auditoría Gubernamental. En ese orden, se concluye sin lugar a equívocos, que mi mandante fue privado de un Derecho esencial y primordial, cual es el que tenía la Dirección de Auditoría Siete de haber posibilitado a aquél ejercitar su real y verdadero Derecho de Audiencia, y más aún el Derecho de Defensa en el proceso administrativo en el momento pertinente, lo que no se hizo así y, por ende, habilita a interponer el Recurso de Amparo pertinente, de lo que expresamente se reserva el derecho. Por supuesto, el quebrantamiento de las mencionadas disposiciones legales, que constituyen una típica violación al Debido Proceso, y al verdadero y real Derecho de Audiencia y de Defensa de mi mandante, bajo ningún concepto pueden tenerse por subsanados por el hecho de concederse plazo luego de la lectura del Borrador de Informe, ya que ese plazo que potestativamente puede o no conceder este Ente Contralor en esa etapa NO es para presentar aclaraciones o explicaciones sobre el hallazgo comunicado oportunamente a un funcionario o servidor público; pues ese otro potestativo plazo de diez días hábiles, de conformidad a lo estipulado por el Artículo 16 del Reglamento que contiene las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental, es única y exclusivamente para la presentación de documentación adicional, no para presentar aclaraciones o explicaciones sobre el hallazgo pues éstas deben brindarse dentro del plazo de los cinco días hábiles a que ya me he referido, los cuales no le fueron concedidos a mi representado en el proceso administrativo que precedió a este juicio de cuentas. El citado Art. 16 Reglamento que contiene las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental, en su parte pertinente, expresa que los involucrados en los hallazgos o los titulares de la entidad auditada "...podrán presentar documentación adicional relacionada con los mismos..."; además, aduce que si fuere necesario, se otorgará hasta diez días hábiles "...para la presentación de dicha documentación...". En ningún apartado del referido Art. 16 se hace alusión a que se puedan presentar nuevas explicaciones o aclaraciones sobre los hallazgos, lo que es totalmente lógico pues ello está regulado en la etapa de la Investigación que es la fase previa a la elaboración, entrega y lectura del Borrador de Informe, que es la fase en la que por disposición expresa de la ley deben concederse los cinco días hábiles a que se refiere el Art.5 de dicho Reglamento. Retomando el tema la institución de orden constitucional del Debido Proceso contenido en el Art. 14 de la Carta Magna, que en esencia exige que antes de procederse a limitar la esfera jurídica de una persona, o a privársele por completo de un derecho, "debe ser oída y vencida con arreglo a las leyes", lo que implica que se "siga el proceso o procedimiento establecido por la norma secundaria, ante autoridad previamente establecida, en el que se observen las formalidades esenciales procedimentales"; el suscrito reitera que en el caso particular de mi mandante, durante el desarrollo de la fase administrativa de la investigación llevada a cabo por los auditores, éstos quebrantaron ese Debido Proceso por cuanto no cumplieron a cabalidad con las formalidades esenciales ni con el procedimiento o



proceso que establecen tanto la Ley de la Corte de Cuentas de la República como los demás Reglamentos mencionados en este escrito, lo que le imposibilitó a mi patrocinado a exponer sus razonamientos y defender sus derechos de manera plena y amplia, lo que -como antes dije- es motivo suficiente para promover el respectivo proceso de amparo de lo cual mi mandante se reserva el derecho. Consecuente con todo lo expuesto, habida cuenta que durante el proceso de la auditoria se transgredieron las disposiciones legales que he transcrito, y que con ello se irrespetó y violentó el Debido Proceso así como el real y verdadero Derecho de Audiencia y de Defensa de mi representado, desde la perspectiva estrictamente legal, existe nulidad absoluta manifiesta de todo lo actuado en razón de la persona de él, y aún cuando tiene justificaciones válidas respecto de lo cuestionado, no es procedente pronunciarse sobre los hallazgos a los que hace referencia en sus Notas al principio detalladas, pues ello conllevaría subsanar tácitamente las infracciones de orden constitucional esgrimidas, que en esta instancia alego para que vosotros, Honorables Jueces, así las declaréis en vuestra sentencia de mérito, siempre en el entendido que mi mandante se reserva el derecho de interponer el Recurso de Amparo, si así fuere necesario. Habida cuenta de lo anterior, y sobre la base de los argumentos de hecho y de derecho expuestos, a ustedes Señores Jueces expresamente pido den lugar a la nulidad absoluta de lo actuado en la persona de mi representado, Ingeniero SIGIFREDO OCHOA GÓMEZ, por las violaciones a las normas constitucionales referidas, y lo exoneren de los reparos que se le acreditan con las consecuencias de ley.

II.- DE LA VIOLACIÓN AL PRINCIPIO DE IGUALDAD ESTABLECIDO EN EL ART.3 DE NUESTRA CARTA MAGNA. El Catálogo de Jurisprudencia de Derecho Constitucional Salvadoreño, emitido por la Corte Suprema de Justicia, Tercera Edición, Año 1993, dice que ante todo cabe expresar que el Principio de Igualdad tienes dos perspectivas constitucionales: a) La igualdad ante la ley; y, b) La igualdad en la aplicación de la ley. Conforme a la primera “...frente a supuestos de hechos iguales, las consecuencias deben ser las mismas, evitando toda desigualdad arbitraria y no justificada...”. Según la segunda, cuya aplicación se hace en el ámbito judicial, las resoluciones judiciales deber ser las mismas al entrar al análisis de los mismos presupuesto de hecho, aunque sean órganos jurisdiccionales distintos los que entraren al conocimiento del asunto, evitando cualquier violación consistente en que un mismo precepto legal se aplique en casos iguales con evidente desigualdad. En otras palabras, conforme al citado Principio de Igualdad, al juzgador lo vincula en el sentido de aplicar la ley de igual manera para todos sin rasgos de diferenciación. Sobre la línea de lo antes expuesto, resulta Honorables Jueces que la mencionada auditoria abarca el período comprendido del uno de marzo de dos mil ocho al veintiocho de febrero de dos mil diez, período en el que mi representado se desempeñaba como miembro de la Junta de Gobierno de la ANDA, siendo otro funcionario el que ostentaba la calidad de Presidente de la ANDA, y a quien dicho sea de paso le fue comunicado, incluso, el mismo día que a mi mandante, es decir el veintiuno de junio de dos mil diez, por medio de sendas Notas por parte de la Dirección de Auditoria Siete adjuntándole el mismo Borrador de Informe, en el cual se le acreditaba el mismo Hallazgo Número 2 relacionado con el cargo que él desempeñó en el período auditado, o sea de Presidente de la referida Institución Autónoma (Discúlpeleme la cacofonía). Tales Notas las adjunto a este escrito en calidad de prueba documental para que, en su momento, las valoréis y tengáis por establecido y comprobado lo que asevero. Como ustedes lo podrán constatar Honorables Jueces, el Hallazgo Número 2 que igualmente le fue acreditado al Ex Presidente de la ANDA por parte de la Dirección de Auditoria Siete, es precisa y



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



325

exactamente el Reparó Número Dos que nos ocupa en este Juicio de Cuentas, del cual a mi representado se le acredita supuesta responsabilidad administrativa; sin embargo, al Ex Funcionario que ejerció la Presidencia de la ANDA cuando mi mandante era Miembro de la Junta de Gobierno, se le exoneró totalmente del mismo por parte de la citada Dirección de Auditoría, y a ello obedece que no esté siendo objeto de imputación en este juicio de cuentas, pero en flagrante violación al mencionado Principio de Igualdad establecido en el Art. 3 Cn, tanto mi patrocinado como los demás miembros que formaban parte de aquella Junta de Gobierno de la ANDA, si se les está procesando por el mismo Hallazgo del que fue exonerado totalmente el Ex Presidente de la ANDA, Ingeniero César Daniel Funes Durán. Como podrán advertir Honorables Jueces, en perjuicio tanto de mi mandante como del resto de los miembros de la Junta de Gobierno de la ANDA de aquella época, se conculcó el Principio de Igualdad jurídica a que ellos tenían y tienen derecho, y tal afectación ha sido directa y específica a las dos perspectivas constitucionales que sustentan dicho Principio, cuales son: a) La igualdad ante la ley; y, b) La igualdad en la aplicación de la ley, ya que estando todos ellos junto con el Ex Presidente de la ANDA frente a supuestos de hechos iguales, las consecuencias debieron ser las mismas para todos ellos, o sea de exoneración para quienes conformaban la Junta de Gobierno de la ANDA, y no solo para el Ex Presidente de ésta, por lo que al no haberlo hecho así aquella Dirección de Auditoría incurrió en un trato de desigualdad arbitraria e injusta para quienes ahora están sido procesados en este juicio de cuentas. Desde el punto de vista legal, y principalmente Constitucional, cómo explica y justifica la Dirección de Auditoría Siete la exoneración total y completa del Hallazgo N°2 que otorgó a favor del Ex Presidente de la ANDA, quien a su vez es el Presidente de la Junta de Gobierno de la misma, sin que haya hecho extensiva esa exoneración al resto de miembros de tal Junta de Gobierno, pese a que los argumento dados por el Ex Presidente igualmente favorecían a tal Cuerpo Colegiado. Tal explicación y justificación no cabe en este caso por cuanto existió un tratamiento legal desigual, y la excepcionalidad conferida al citado funcionario se vuelve una clara y evidente violación al Principio Constitucional tantas veces aludido; por lo tanto Honorables Jueces, así debe reconocerse por vuestra autoridad tal violación, y en apego a derecho debe exonerarse a mi mandante, y al resto de miembros de la Junta de Gobierno de la ANDA, del Hallazgo que nos ocupa, tal como se hizo en la fase administrativa a favor del Ex Presidente de la ANDA, quien a su vez era el Presidente de la Junta de Gobierno de la misma. Similares argumentos a los expuestos caben para el Reparó Número Cinco que se acredita a mi mandante en este juicio de cuentas, por lo que para no ser repetitivo en ellos, igual expresaré que aún tratándose de Recomendaciones dadas en un informe de Auditoría que se efectuó en un periodo en el cual mi mandante no ostentaba la calidad de Presidente de la Junta de Gobierno de la ANDA, en violación al Principio últimamente estudiado, por lo que igualmente corresponde exonerarlo conforme a derecho. **Cuarto.** De fs. 117 a fs. 121, se encuentra el escrito presentado por el **Licenciado Jorge Mauricio Suvillaga Parraga**, quien se expreso en los mismos términos expuestos por el **Licenciada GUSTAVO ENRIQUE RIVERA ESCALANTE**. Apoderado General Judicial del Ingeniero Industrial **SIGIFREDO OCHOA GOMEZ**. **Quinto.** De fs. 122 a fs. 126, se encuentra el escrito presentado por el **Licenciada WILLIAM ELISEO ZÚNIGA HENRÍQUEZ**, juntamente con la documentación anexa de fs. 127 a fs. 226, en su calidad de Apoderado General Judicial de los señores **FRANCISCO ANTONIO CHICAS BATRES, MAYRA DINORA REYES QUIRO, JOSE EDMUNDO BONILLA MARTÍNEZ, JOSÉ**



ROBERTO GÓCHEZ ESPINOZA y CARLOS ALBERTO SANTOS MELGAR, quien en lo esencial manifestó lo siguiente: Que mis representados han sido emplazados del Pliego de Reparos mediante el que se apertura el presente Juicio de Cuentas, el cual fue proveído por la Cámara a vuestros dignos cargos a las trece horas y cuarenta minutos del día seis de abril de dos mil once, teniendo como base los hallazgos señalados en el “Informe de Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), durante el periodo comprendido del 01 de marzo de 2008 al 28 de febrero de 2010, y de conformidad al Art. 68 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República vengo a contestar en sentido negativo el reparo que se atribuye a mis representados y a desvanecerlo en los términos siguientes: **1- ELEMENTOS PARA DESVIRTUAR EL HALLAZGO** • “LA PLATAFORMA DE SERVIDORES QUE SOPORTAN AL SISTEMA DE INFORMACIÓN COMERCIAL, NO GARANTIZA LA CONFIABILIDAD DE LAS OPERACIONES”

El auditor sostiene que la plataforma de servidores RISC de la serie HP9000 que soporta al Sistema de Información Comercial (SIC) de la ANDA no garantiza la confiabilidad, calidad, ni suficiencia para satisfacer la demanda actual de procesamiento de la información que requieren los usuarios debido a que:

a) No se garantiza la continuidad de las operaciones por haberse excedido la vida útil, son equipos que están fuera de producción y del mercado y tampoco cuentan con una garantía de soporte del fabricante, lo que se traduce en un alto riesgo de perder la constancia de los servicios por períodos indefinidos en caso fallo de los equipos y, por tanto, la disponibilidad de la información; y b) Los servidores no son capaces de soportar nuevas actualizaciones en cuanto a capacidad de procesamiento, memoria RAM, aumento en volumen de almacenamiento; por lo que ya no son escalables. Según el auditor se han infringido los artículos 48 y 51 del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la ANDA (NTCIE) y continúa manifestando que “La deficiencia se origino (sic) por la razón del porque (sic) la plataforma de servidores RISC de la Serie HP9000 que soportan al Sistema de Información Comercial (...) de la ANDA, no garantiza la confiabilidad, calidad ni suficiencia para satisfacer la demanda actual de procesamiento de la información, se debe (sic) a la falta de continuidad en la ejecución de proyectos para la modernización de la plataforma tecnológica (...)”, acentuada por la falta de acciones de la Junta de Gobierno en relación a los resultados de auditorías anteriores, como lo son el “Examen Especial al SIC de la ANDA, del 01 de enero de 2004 al 31 de agosto de 2005”; y la “Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos de la ANDA, período del 01 de enero de 2007 al 29 de febrero de 2008”. El equipo auditor también considera que la Junta de Gobierno no dio cumplimiento al Plan Estratégico 2004-2009, en el que se establecía como objetivo “Modernizar el Sistema de Información Comercial para contar con un sistema actualizado del catastro de clientes”; ni al punto de acta N° 2201, de fecha 20 de marzo de 2009, mediante el que se aprobó el “Plan de Acción para el Desarrollo Informático de un Nuevo Sistema de Gestión Comercial (CASIOPEA), pues este no se desarrolló. Finalmente, se expresa que se comprobó que con la finalidad de cumplir las recomendaciones de la Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos del período del 01 de enero de 2007 al 29 de febrero de 2008 y fortalecer el SIC, la Directora Administrativa Financiera de la ANDA solicitó al Viceministro de Hacienda la transferencia de fondos sin embargo, la respuesta fue que el Ministerio de Hacienda no disponía de recursos para conceder el refuerzo presupuestario de \$3, 000,000.00. Sobre las afirmaciones que hace el auditor en cuanto a que la deficiencia se debe a la falta de continuidad en la ejecución de proyectos para la modernización de la



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



plataforma tecnológica y que no se ha dado cumplimiento a las recomendaciones de auditoría previas ni a uno de los objetivos plasmados en el Plan Estratégico 2004-2009, es de advertir que a mis representados no se les puede atribuir la mencionada deficiencia ni el incumplimiento de los documentos citados por dos razones: en primer lugar porque no existía un programa o plan de ejecución de proyectos o toma de medidas para mejorar el SIC; y en segundo lugar porque mis representados recién habían tomado posesión en sus cargos y no se les puede exigir que en tan corto plazo hayan realizado cambios informáticos que necesitaban de planeación y de una alta inversión por parte de la Institución. En el caso del Plan Estratégico 2004-2009 es obvio que no se les puede cargar con el incumplimiento de uno de sus objetivos, pues todos mis mandantes, tomaron posesión en sus cargos justamente cuando el citado Plan Estratégico estaba expirando, mismo que se relacionaba íntimamente con el anterior período presidencial. Además, durante más de la mitad del espacio temporal que comprende la auditoría, mis representados ni siquiera eran Directores de la Junta de Gobierno de la ANDA u ostentaban algún cargo en la Institución, como se comprueba con sus respectivos nombramientos. No obstante lo mencionado, que son motivos suficientes para declarar a mis mandantes exentos de responsabilidad, procedo a demostrar las instrucciones que giraron y las medidas que tomaron cabalmente sobre el punto que en la auditoría se les señala: tal como se ha explicado, en su mayoría los Directores de la Junta de Gobierno de la ANDA que represento tomaron posesión a partir del mes de julio de 2009 y tuvieron conocimiento de los resultados preliminares de auditoría y sus recomendaciones hasta el mes de junio de 2010, prueba de ello es que al Borrador de Informe se le dio lectura el 29 del mismo mes y año. Los Directores de la Junta de Gobierno muy diligentemente y acatando las recomendaciones producto de la auditoría, con fundamento en el artículo 48 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República (LCC), en sesión extraordinaria celebrada el 02 de julio de 2010 tomaron el acuerdo de instruir a cada una de las dependencias competentes para que adoptaran medidas específicas para superar las deficiencias y cumplir con las mencionadas recomendaciones, el cual se hizo del conocimiento de la Dirección de Auditoría Siete de la Corte de Cuentas de la República en escrito de fecha 16 de julio de 2010. Por otro lado, producto de las instrucciones giradas por los Directores de la Junta de Gobierno, las diferentes unidades de la institución hasta el momento han tomado medidas y se han proyectado planes para mejorar la eficiencia y eficacia en los servicios que se prestan. Concretamente, sobre el reparo que se les señala, se han realizado mejoras importantes: después de realizar el diagnóstico de la situación se determinó la necesidad de modernizar el SIC y su plataforma de servidores; por lo que habiendo la posibilidad económica para la implementación de la mejora informática, se cambió la plataforma de servidores RISC de la serie HP90000 por servidores HPRX-6600. El proyecto se denominó "Servicio de Migración de Datos (Migración del Sistema de Información Comercial (SIC) de ANDA de Plataforma HP9000/D270 a Plataforma Integrity RX6600", para el cual se contrató por Libre Gestión a Instrumentación y Procesamiento Electrónico de El Salvador, Sociedad Anónima de Capital Variable (IPESA, S.A DE C.V.), con un período de duración de aproximadamente seis meses, tal como se comprueba con la resolución razonada de fecha 10 de julio de 2010 y con memorando con número de referencia 150.276.2010; y con un valor de \$14,973.00. Para asegurarse que la migración fuese exitosa, previamente debía realizarse una serie de ensayos controlados y evaluados, es por eso que se presentan las pruebas de stress en las que se forzó el sistema al máximo para medir las capacidades y las condiciones de desempeño para atender las peticiones y procesos.



Dichas pruebas se llevaron a cabo el 22 y 24 de septiembre de 2010 y 07 de octubre del mismo año, en los que progresivamente se superaron los errores que se detectaron. Así también se presenta el formulario de control de las pruebas de stress, en los que se evaluó el desempeño del sistema; convocatoria para evaluar la finalización de pruebas e iniciar la migración definitiva, en la que se demuestra que hubo seguimiento y coordinación con la contratista durante la ejecución del proyecto; prueba definitiva; cronograma de actividades para la migración definitiva, de la que consta la programación ordenada que se hizo para llevar a cabo el proyecto; imágenes en las que se demuestra el cambio de los servidores HP9000 por HPRX6600; y por último el informe final del proceso de migración, elaborado por la contratista. Con las tareas descritas, según correo electrónico de fecha 03 de noviembre de 2010, el Gerente de Informática informa sobre la migración finalizada y en producción, haciendo ver a los usuarios que experimentarían más velocidad en el procesamiento, habría estandarización de los menús del sistema y que en adelante los respaldos serían responsabilidad de la Gerencia de Informática y que ya no sería necesario que cada Región (Occidental, Metropolitana, Central y Oriental) haga su respectivo respaldo. Sumado a lo anterior, dentro del proceso de mejoramiento del SIC, la ANDA procedió a realizar depuración y actualización de la base de usuarios, tal como se comprueba con los listados y depuración de las diferentes regiones. También se diseñó un formulario el cual es indispensable presentar debidamente completado para que un usuario pueda darse de baja o alta; y otro para solicitar servicios informáticos de mejora y mantenimiento en el SIC; así como la importancia de la implementación de módulos y desarrollo de nuevos sistemas que mejoran la calidad de datos y de los Servicios del Sistema de Integrado de Información Comercial, aspecto último que comprende tareas como los son el desarrollo de una intranet y rediseño de la página web de la institución, desarrollo del Sistema de Escritorio de Ayuda, Sistema Gerencial "Tablero Ejecutivo Digital- TED", Sistema de Registro de Lecturas de Consumo, Sistema de Actualización del Catastro Comercial, entre otros. Con las explicaciones proporcionadas y la documentación que se exhibe se demuestra que los Directores de la Junta de Gobierno de la ANDA que represento, apenas tuvieron conocimiento de las falencias del SIC y tomaron decisiones e instruyeron para que el Sistema fuese mejorado, y con los proyectos hasta hoy ejecutados se ha superado la deficiencia que motivó a los auditores incluir en el informe final el hallazgo en comento, pues exactamente se cambió la plataforma de servidores HP9000 para garantizar la confiabilidad y calidad de la información y satisfacer la demanda en el procesamiento de la información. Además, actualmente es posible prestar el servicio de forma constante sin riesgo de perder la información ya que se generan respaldos centralizados, es viable la actualización software del sistema y la mejora y mantenimiento del hardware; por lo que considerando la finalidad reparadora y constructiva que tiene la auditoría y en vista que la deficiencia ha sido superada durante la gestión de mis representados, es procedente declararlos exentos de responsabilidad. II- PRUEBA DOCUMENTAL Para probar los extremos de mis alegatos presento debidamente certificada la siguiente prueba documental, todo de conformidad al artículo 68, parte final del inciso primero de la Ley de la Corte de Cuentas de la República: 1. Acuerdo del Ministerio de Salud y Asistencia Social número 258, de fecha 13 de agosto de 2009, mediante el que se designa al Licenciado Francisco Chicas Director Propietario por ese Ministerio ante la Junta de Gobierno de la ANDA; 2. Acuerdos número 86 y 131, tomados por el señor Ministro de Gobernación el 07 de julio y 17 de septiembre de 2009, mediante los que se nombra y prorroga,

337



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



respectivamente, a los representantes de ese Ministerio ante la Junta de Gobierno de la ANDA, siendo Directora Propietaria la Licenciada Mayra Dinora Reyes Quiroz; 3. Acuerdo número 1115/2009, de fecha 13 de julio de 2009, del que consta que el señor Ministro de Relaciones Exteriores nombró a partir de esa fecha al Licenciado José Edmundo Bonilla como Director Propietario ante la Junta de Gobierno de la ANDA, en representación de ese Ministerio; 4. Acuerdo del Ministerio de Obras Públicas, Transporte y de Vivienda y Desarrollo Urbano, de fecha 09 de junio de 2009, mediante el que el señor Ministro nombró como Director Propietario ante la Junta de Gobierno de la ANDA al Arquitecto José Roberto Góchez Espinoza; 5. Certificación del Punto III, tomado por la Junta Directiva de la Cámara Salvadoreña de la Industria de la Construcción (CASALCO) en la sesión celebrada el 04 de noviembre de 2009, del que consta que fue nombrado el Ingeniero Carlos Alberto Santos Melgar como representante propietario ante la Junta de Gobierno de la ANDA; 6. Punto número V del acta número dos mil ciento treinta y siete, tomado por la Junta de Gobierno en la sesión ordinaria celebrada el 14 de marzo de 2008, mediante el que se aprueba la Política para el Uso de Correo Electrónico Institucional como Medio Oficial de Comunicación Interna; y anexo de la misma; 7. Acuerdo número 4.1.2, tomado por la Junta de Gobierno de la ANDA en la sesión extraordinaria celebrada el 02 de julio de 2010, del que consta las instrucciones y medidas que se adoptaron por parte de mis representados para superar las supuestas deficiencias señaladas en el informe de auditoría; 8. Escrito de fecha 16 de julio de 2010, suscrito por mi persona, del que consta que se presentó a la Dirección de Auditoría Siete de la Corte de Cuentas de la República el acuerdo relacionado en el numeral anterior; 9. Resolución Razonada de fecha 10 de julio de 2010, mediante la que se autoriza la contratación por Libre Gestión con la sociedad IPESA, S.A. DE C.V. para la ejecución del Proyecto de Migración de Datos del SIC; 10. Carta y oferta económica de fecha 30 de julio de 2010 presentadas por IPESA, S.A. DE C.V.; 11. Correo electrónico de fecha 22 de septiembre de 2010, en el que se comprueba que ese mismo día se llevó a cabo la prueba de stress número uno; 12. Correo electrónico de fecha 24 de septiembre de 2010, en el que se comprueba que esa misma fecha se realizó la prueba de stress número dos; 13. Formulario de control y evaluación de las pruebas de stress; 14. Correo electrónico de fecha 04 de octubre de 2010, mediante el que se convoca para el 06 del mismo mes y año a la contratista para evaluar pruebas de stress y finalizar migración de servidores; 15. Correo de fecha 06 de octubre de 2010, mediante el que el Administrador de Bases de Datos informa al Gerente de informática sobre la existencia de las condiciones necesarias para llevar a cabo la tercera y definitiva prueba de stress; 16. Correo electrónico de fecha 07 de octubre de 2010, en el que se comprueba que ese mismo día se llevó a cabo la prueba de stress número tres; 17. Correo electrónico de fecha 29 de octubre de 2010, mediante el que el Administrador de Bases de Datos informa a la Gerencia de Informática sobre la superación del 98% de los errores presentados en las pruebas previas a la migración y presenta el cronograma de actividades para realizar la migración definitiva; 18. Permiso interno de transporte de fecha 28 de octubre de 2010 en el que se comprueba que se autorizó a la Gerencia de Informática para que se viajara el 01 de noviembre de 2010 a las Regiones Occidental y Oriental para el retiro de las bases de datos del SIC; 19. Correo electrónico de fecha 03 de noviembre de 2010 en el que el Gerente de Informática informa a los Jefes de Sucursales y autoridades de la institución sobre las mejoras que se experimentarán con el cambio del nuevo servidor de datos del SIC; 20. Imágenes en las que se comprueba el cambio de los servidores HP9000 por servidores HPRX6600; 21. Informe final presentado



por la contratista en diciembre de 2010 sobre la ejecución del Proyecto "Migración de SIC de Plataforma HP9000/D270 a Integrity rx6600, en el que consta las tareas efectuadas para lograr la migración, bitácora de tareas realizadas y procedimientos de respaldo y recuperación para el nuevo sistema; 22. Memorando con número de referencia 150.276.2010, en el que el Gerente de Informática informa a la Gerente de UACI que el 22 de diciembre de 2010 se procedió a la recepción total del Proyecto Servicio de Migración del SIC; 23. Correo electrónico de fecha 07 de abril de 2010, en el que el Gerente de Informática informa a las jefaturas de la institución sobre nuevas medidas de control en la Política de Administración de Usuarios del SIC e informa sobre la programación para llevar a cabo la actualización de usuarios del SIC en las diferentes Regiones; 24. Formulario diseñado para el Control de Usuarios del SIC; 25. Formulario de requerimiento de servicios informáticos; 26. Correo electrónico de fecha 26 de marzo de 2010, mediante se envía al Gerente de Informática el listado de usuarios del SIC hasta ese momento, con la finalidad de iniciar la depuración y actualización de los mismos; 27. Resultados de la depuración de los usuarios del SIC; 28. Pantallas en las que se demuestra la implementación de módulos y desarrollo de nuevos sistemas que mejoran la calidad de datos del Sistema Integrado de Información Comercial, tales como desarrollo de la intranet y página web de la ANDA; Sistema de Escritorio de Ayuda que permite llevar un histórico de los servicios y soporte técnico del SIC; Sistema Gerencial "Tablero Ejecutivo Digital (TED), que permite conocer los ingresos económicos de las diferentes sucursales y consultar las cuentas de los usuarios; Sistema de Registro de Lectura de Consumo que permite verificar el consumo a nivel nacional, por departamento y municipio; Sistema de Ordenes de Instalación de Medidores, el cual hace posible registrar en tiempo real los procesos de instalación de medidores y, a la vez, actualiza el catastro del SIC; Sistema de e-Agencia, en el que se desarrollan los procesos de refacturación en agencia y los procesos de cuadro de caja, con lo que se reduce la posibilidad de manipulación de los arqueos; y Sistema de Actualización del Catastro Comercial, mediante el que se actualiza en línea el catastro comercial y así poder ser utilizado en el nuevo Sistema Integrado el SIC. **Sexto.** A fs. 312 se encuentra el escrito presentado por el **Licenciado Rafael Francisco Sandoval Huevo**, quien en lo esencial manifestó lo siguiente: "Que en el Juicio de Cuentas derivado del "Informe de Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), durante el período comprendido del uno de marzo de dos mil ocho al veintiocho de febrero de dos mil diez", he sido notificado del auto de las diez horas y cinco minutos del día treinta y uno de enero de dos mil doce, por medio del cual se me declara rebelde. Es por lo antes expuesto que vengo a mostrarme parte en el presente Juicio de Cuentas e interrumpir la rebeldía declarada, mismo en el que oportunamente presentaré los argumentos y pruebas pertinentes". **Séptimo.** A fs. 313 se encuentra el escrito presentado por el **Ingeniero Carlos Francisco Morán Mancía**, quien en lo esencial manifestó lo siguiente: "Que en el Juicio de Cuentas derivado del "Informe de Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, ANDA, durante el período comprendido del uno de marzo de dos mil ocho al veintiocho de febrero de dos mil diez", he sido notificado del auto de las diez horas y cinco minutos del treinta y uno de enero de dos mil doce, por medio del cual se me declara rebelde. Es por lo antes expuesto que vengo a mostrarme parte en el presente Juicio de Cuentas e interrumpir la rebeldía declarada, mismo en el que oportunamente presentaré los argumentos y pruebas pertinentes".



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



338

IV).- Por autos de fs. 243 a fs. 244 y 316 esta Cámara tuvo por admitidos los escritos antes relacionados junto con la documentación presentada por los servidores actuantes señores: Ingeniero **Francisco José Gómez Hernández**, Licenciado **William Eliseo Zúniga Henríquez** quien actúa en su calidad de Apoderado General Judicial de los señores: Licenciado **Francisco Antonio Chicas Batres**, Licenciada **Mayra Dinora Reyes Quiroz**, **José Edmundo Bonilla Martínez**, Arquitecto **José Roberto Góchez Espinoza** e Ingeniero **Carlos Alberto Santos Melgar**; Doctor. **Rolando Edgardo Hernández Argueta**, Licenciado **Jorge Mauricio Suvillaga Parraga** y el Licenciado **Gustavo Enrique Rivera Escalante**, quien actúa en su calidad de Apoderado General Judicial del Ingeniero **Sigifredo Ochoa Gómez**; **Licenciado Rafael Francisco Sandoval Huezo** e Ingeniero **Carlos Roberto Morán Mancía**, estos dos últimos interrumpieron la rebeldía que le fue decretada en auto de fs. 243 a fs. 244 del presente proceso según escrito agregado a fs. 312 y 313 de este proceso, a quienes se les tuvo por parte en el carácter en que comparecen y por contestado en los términos expuesto y en sentido Negativo el Pliego de Reparación No **C.I- 049-2010** base legal del presente proceso. En los numerales **4) y 5)** del auto agregado de fs. 243 a fs. 244, esta Cámara ordeno practicar inspección, solicitada por los servidores actuantes, al reparo números Dos, y para mejor proveer a los reparos números **Uno, Tres y Cuatro** con Responsabilidad Administrativa contenidos en el Pliego de Reparación No. **CI. 049-2010**; nombrándose como perito al Ingeniero **Ricardo Ernesto Flores Ramos** quien fue juramentado a las nueve horas del día veintiuno de febrero del año dos mil doce; y para la práctica de la diligencia ordenada, se señaló a las nueve horas del día **siete de marzo del dos mil doce**; posteriormente el Ingeniero **Ricardo Ernesto Flores Ramos** emitió su informe pericial el cual se encuentra agregado de fs. 289 a fs. 293 de este proceso, quien en lo fundamental expuso lo siguiente: **Reparo Número Uno. Según Hallazgo Número 1** titulado "Inconsistencia y Falta de Integridad en Datos e Información Almacenada en la Base de Datos del Sistema de Información Comercial (SIC) de la ANDA". El auditor responsable comprobó que existen inconsistencia y falta de integridad en los datos e información almacenada en la base de datos del Sistema de Información Comercial (SIC), instalado en un servidor HP 9000 serie d270, base de datos INFORMIX versión 5.08, y bajo un ambiente del sistema operativo HP-UX 10.20, que utiliza la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA, debido a que: **a)** Existe multiplicidad en la asignación del número de medidor de consumo de agua (el número de medidor asignado más de una vez en diferentes cuentas de usuarios de los servicios de agua), encontrando 28,566 medidores y 175,544 cuentas de usuario relacionadas a dicha inconsistencia. **b)** Encontramos en la Base de Datos 11,357 medidores de consumo de agua potable instalados sin registro de número de medidor, en el período enero 2008 a marzo 2010. **c)** Comprobamos inconsistencia de registros en los datos de consumo de agua potable mensual (consumo actual) y el consumo facturado en metros cúbicos. Como producto de la migración de Los servidores HP9000/D270 a Integrity rx6600, la Gerencia de Informática desarrolló y fortaleció el Sistema de Información Comercial (SIC), actualmente se encuentran en un 80% de avance, esperando finalizar el mes de abril; se cambió de plataforma cliente servidor a ambiente WEB, se migraron las bases de datos de INFORMIX a SQL, así como también modificaron los diferentes módulos. **a y b)** El proceso de depuración de números de medidores asignados a diferentes cuentas de usuarios y medidores sin número asignado se está resolviendo con el proyecto de cambios de medidores a nivel nacional, en el cual existe



un Sistema de Emisión de Órdenes de Trabajo para dichos cambios en las residencias de los usuarios, en el cual se le está asignando el número de serie del medidor como identificador único; se tuvo acceso al código fuente del sistema y se verificó la validación para evitar la duplicidad. A la fecha del 12 de febrero del presente año van instalando un total de 168,570 medidores. En tal sentido, la Gerencia de Informática arregló la herramienta informática, no así la información de los campos, la cual se irá depurando con la instalación de nuevos medidores. e) Verificamos que ANDA creó la Unidad de Lectura de Digitación en la Gerencia Comercial, así como también el Sistema de Digitación de Lecturas de Medidores, con fin de garantizar control de calidad en la lectura de los medidores del consumo de agua potable versus el consumo facturado en metros cúbicos. Además comprobamos que dicho sistema efectúa controles en la digitación, en rendimiento y calidad de la información. En tal sentido, la Gerencia de Informática implementó controles para tener una seguridad razonable de los datos. Por lo tanto, se corrigió este reparo en relación a la inconsistencia y falta de integridad en los datos e información almacenada en la base de datos del Sistema de Información Comercial (SIC). **Reparo Número Dos. Según Hallazgo No. 2** titulado "La Plataforma de Servidores que Soportan al Sistema de Información Comercial, No Garantiza la Confiabilidad de las Operaciones". El auditor verificó que la plataforma de servidores RISC de la Serie HP9000 que soportan al Sistema de Información Comercial (SIC) de la ANDA, no garantiza la confiabilidad, calidad, ni suficiencia para satisfacer la demanda actual de procesamiento de la información que requieren sus usuarios y clientes. Verificamos que según informe del mes de diciembre del 2010 desarrollado por IPESA de El Salvador la Gerencia de Informática del ANDA, realizó la migración del Sistema de Información Comercial (SIC) de La plataforma HP9000/D270 a Integrity rx6600, con nueva versión del sistema operativo; con el objetivo de reducir costos de mantenimiento, tener mayor disponibilidad del servicio proveyendo de protección por hardware al sistema operativo, a la aplicación y la base de datos, así como también efectuaron el cambio de versión de HP-UX 10.20 a la versión HP-UX 11.23 **con lo cual se supera La obsolescencia de cinco versiones de sistema operativo.** Los procedimientos efectuados del personal de IPESA EL Salvador junto a la Gerencia de Informática de ANDA, fueron: • Configuración del SO HP-UX 11.23 • Emulación de los Parámetros del SIC • Migración de Programas y Procedimientos • Migración de Usuarios y Colas de impresión • Migración de Datos • Pruebas de stress del nuevo servidor. Además se verificó en la página oficial del fabricante que dicha plataforma instalada es altamente ampliable para la consolidación y virtualización de cargas de trabajo que redefine la clase de entrada. Esta nueva generación de Server Integrity de HewLett Packard (HP) es capaz de manejar las cargas de trabajo de misión crítica, La cual ya solo es posible con sistemas grandes y costosos. Por lo tanto, se corrigió este reparo en relación al cambio de plataforma de servidores que soportan al Sistema de Información Comercial (SIC). **Reparo Número Tres Según Hallazgo No 3** **titulado** "Falta de Actualización del Instructivo Para el Análisis de Consumos Previos a la Emisión de Facturación del Sistema de Información Comercial". El auditor responsable comprobó que el instrumento administrativo de control y criterios aplicables por los Analistas de Facturación, denominado "Instructivo para el análisis de consumos previos a la emisión de facturación" utilizado para el análisis de datos del Sistema de Información Comercial (SIC), se encuentra desactualizado a la fecha, registrándose como última fecha de actualización el 14 de octubre del año 2005, así mismo no es preciso ni específico para definir aspectos que inciden en la toma de decisiones para determinar el consumo a facturar; por ejemplo,



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



337

el criterio a aplicar en caso de cambio de medidores de consumo de agua sin modificar el estado del medidor. Verificamos la existencia del "Instructivo para análisis de consumos previos a la emisión de facturación", el cual fue emitido el mes de noviembre del 2011 y aprobado en Junta de Gobierno según Acta número Setenta y Dos correspondiente a La Sesión Ordinaria de Junta de Gobierno, celebrada el día uno de diciembre del 2011, en acuerdo cuatro punto cinco punto dos. Por Lo tanto, se corrigió este reparo en relación a La actualización de dicha normativa con el objeto de definir criterios sobre Las acciones y procedimientos de análisis para corregir las inconsistencias de consumo, previas a la emisión de la facturación, dejando un respaldo en la documentación y minimizando los errores en los consumos facturados. Reparo Número Cuatro Según Hallazgo No 4 titulado "Deficiencias en la Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC), los auditores comprobaron deficiencias en el proceso administrativo para la tecnología de información y comunicación de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), en lo relacionado a planificación y control, en razón de a) Planificación Dificultad en determinar los objetivos estratégicos vinculados con la Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC), está puesto en marcha por la ANDA para su cumplimiento, encontramos tres planes estratégicos. b) Control Falta de aprobación del instrumento administrativo de control denominado "Políticas y Estrategias para el Uso del Equipo Informático". Se verificó la existencia de un solo Plan Estratégico Institucional 2009-2014, el cual en los objetivos estratégicos IV (Servicios y atención eficiente) y V (Fortalecer ANDA como institución autofinanciable de servicio público y modernizarla administrativamente, vincula la Gerencia de Informática con acciones y proyectos, de las cuales ha desarrollado el sistema de Call Center y se encuentra en proceso de implementación, los servicios en línea para los usuarios, capacitación de usuarios internos del conocimiento en las nuevas tecnologías, cambio del Sistema de Información Comercial (SIC) en un 80%, mejoras en la página Web institucional, cambios en los sistemas informáticos, uso de intranet institucional, Implementación de Bodega Virtual, Sistema de Control de Transporte y Combustible, Monitor de Proyectos, Agenda Virtual, Sistema de Lectura de Handheld, Tablero Ejecutivo, entre otros. Además verificamos que el documento "Políticas y Estrategias para el Uso del Equipo Informático" continúa sin aprobación y totalmente desactualizado, nos manifestó el Gerente de Informática de ANDA, que debido al cambio tecnológico éste no ha sido actualizado, sin embargo, comprobamos que por medio del correo institucional se emiten políticas para el uso de los recursos informáticos, como lo son el uso del correo electrónico, intranet, Internet, prohibiciones del uso del Chat, uso de software autorizado, administración de usuarios del Sistema de Información Comercial, teléfonos, entre otros; Los cuales a su vez son autorizados por el Presidente de ANDA. Por lo tanto, se corrigió este reparo en relación al uso de un solo Plan Estratégico Institucional en lo relacionado a planificación y control." En auto de fs. 300 se tuvo por admitido el Dictamen Pericial antes mencionado, suscrito por el Ingeniero **Ricardo Ernesto Flores Ramos**, y se tuvo por presentado dentro del plazo establecido; así mismo en la parte final del mismo auto del Art. 69 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, se le concedió audiencia a la Fiscalía General de la República, para que emitiera su opinión en el presente Juicio de Cuentas, acto procesal que fue evacuado por el Licenciado **Manuel Francisco Rivas**, Agente Auxiliar y en Representación del Fiscal General de la República, quien en su escrito de folios 314 a fs. 315 manifestó lo siguiente: Que he sido notificado de la resolución de las ocho horas con cinco minutos del día veinte



de marzo del presente año, mediante la cual se concede audiencia a la Fiscalía General de la República para que emita su opinión en el presente juicio de cuentas, todo de conformidad al art.69 inc.3° de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, por lo que dicha audiencia la evacuó en los términos siguientes: Mediante resolución de las trece horas con cuarenta minutos del día seis de abril de dos mil once esa Honorable Cámara emitió pliego de reparos número CI-049-2010 conteniendo cinco reparos con responsabilidad administrativa en base al INFORME DE AUDITORIA DE GESTION A LOS SISTEMAS INFORMATICOS realizado a la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA). Al cuentadante **JOSE ARESIO NOLASCO HERRERA**, por ser de domicilio ignorado se le emplazó por medio de edicto, quien luego del procedimiento de ley no se presentó a hacer uso del derecho de defensa por lo que se le nombró como defensor al Lic. Hugo Sigfrido Herrera. Se mostraron parte en el proceso presentando respectivos escritos los señores: **FRANCISCO JOSE GOMEZ HERNANDEZ, EL DOCTOR ROLANDO EDGARDO HERNANDEZ ARGUETA**, y en calidad de Apoderado del Ingeniero Sigfrido Ochoa Gómez presentó escrito el Lic. Gustavo Enrique Rivera Escalante. También presentaron escritos JORGE MAURICIO SUVILLAGA PARRAGA, el Lic. William Eliseo Zúñiga Enríquez Apoderado de los señores FRANCISCO ANTONIO BATLES, MAYRA DINORA REYES QUIROZ, JOSE EDMUNDO BONILLA MARTINEZ, JOSE ROBERTO GOCHEZ ESPINOZA y CARLOS ALBERTO SANTOS MELGAR. Por resolución de las diez horas con cinco minutos del día treinta y uno de enero del presente año se declaró rebeldes a los señores RAFAEL FRANCISCO SANDOVAL HUEZO, EFRAIN NELSON CARDONA MANCIA, CARLOS ROBERTO MORAN MANCIA, MILTON PORTILLO LOPEZ, CARLOS ALFREDO TEJADA RODRIGUEZ, y Lic. Hugo Sigfrido Herrera, defensor especial del señor JOSE ARESIO NOLASCO HERRERA. Por resolución de las catorce horas con cinco minutos del día siete de febrero del presente año, se nombró como perito al Ingeniero Ricardo Ernesto Flores Ramos a efecto de realizar inspección en relación a los reparos uno "INCONSISTENCIA Y FALTA DE INTEGRIDAD EN DATOS E INFORMACION ALMACENADA EN LA BASE DE DATOS DEL SISTEMA DE INFORMACION COMERCIAL (SIC) DE LA ANDA"; Reparos dos "LA PLATAFORMA DE SERVIDORES QUE SOPORTAN AL SISTEMA DE INFORMACION COMERCIAL, NO GARANTIZA LA CONFIABILIDAD DE LAS OPERACIONES"; Reparos tres "FALTA DE ACTUALIZACION DEL INSTRUCTIVO PARA EL ANALISIS DE CONSUMOS PREVIOS A LA EMISION DE FACTURACION DEL SISTEMA DE INFORMACION COMERCIAL"; Reparos Cuatro "DEFICIENCIAS EN LA GESTION DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES". Por lo anterior, fue señalada para la práctica de la diligencia ya indicada las nueve horas del siete de marzo del presente año. Habiéndose realizado la inspección ordenada en autos, con fecha catorce de marzo del presente año el perito nombrado por esa cámara presentó su informe pericial el cual corre agregado de fs 289 a fs 293 por lo cual el suscrito fiscal es de la opinión que debe estarse al resultado del dictamen pericial antes indicado en cuanto a la responsabilidad atribuida a los funcionarios actuantes al inicio mencionados. Con relación al reparo número cinco "Incumplimiento a Recomendaciones de Auditoría "no se ha presentado prueba suficiente y valedera para dar por superado el reparo antes indicado, por lo que éste se mantiene. Por lo que en auto de fs. 316 se tuvo por admitido el anterior escrito y por evacuada en tiempo la audiencia conferida a la Fiscalía General de la República y en la parte final del mismo auto se ordenó emitir la



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



340

sentencia correspondiente.

V).- Por todo lo expuesto y de conformidad con el análisis jurídico realizado en el desarrollo del presente proceso, tomando en cuenta lo manifestado por los servidores actuantes y el Dictamen Pericial emitido por el Ingeniero **Ricardo Ernesto Flores Ramos** por los planteamientos formulados por la Representación Fiscal, y a efectos de poder emitir un fallo debidamente justificado y apegado a derecho, es necesario tomar en cuenta los aspectos siguientes: **I) Reparo Número Uno, Según Hallazgo Número 1 con Responsabilidad Administrativa titulado “Inconsistencia y Falta de Integridad en Datos e Información Almacenada en la Base de Datos del Sistema de Información Comercial (SIC) de la ANDA”**. El auditor responsable comprobó que existen inconsistencias y falta de integridad en los datos e información almacenada en la base de datos del Sistema de Información Comercial (SIC), Instalado en un Servidor HP 9000 serie d270, base de datos INFORMIX versión 5.08, y bajo un ambiente del sistema operativo HPUX 10.20, que utiliza la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA, debido a que: **a) Existe multiplicidad en la asignación del número de medidor de consumo de agua (el número de medidor asignado más de una vez en diferentes cuentas de usuarios de los servicios de agua), encontrando 28,566 medidores y 175,544 cuentas de usuario relacionadas a dicha inconsistencia, representando un 23.3% de los abonados tiene asignado un número de medidor inconsistente. Tal es el caso, que el número de medidor “0” está asignado a 115,730 cuentas de usuario, el número de medidor “421” lo tienen 474 cuentas de usuario y el número de medidor “2” está establecido en 358 cuentas de usuarios y así se encuentran otros números de medidores con ocurrencias en las cuentas de usuarios. (...) Datos obtenidos de la tabla “catastro_call” de la base de datos SQL denominada “call_center” (extraídos de la base de datos INFORMIX), en el servidor “sucursales” (...)** **b) Encontramos en la Base de Datos 11,357 medidores de consumo de agua potable instalados sin registro de número de medidor, en el período enero 2008 a marzo 2010 (...)** Datos obtenidos de la tabla “catastro_call” de la base de datos SQL denominada “call_center” (extraídos de la base de datos INFORMIX), en el servidor “sucursales”. **c) Comprobamos inconsistencia de registros en los datos de consumo de agua potable mensual (consumo actual) y el consumo facturado en metros cúbicos. Como muestra presentamos lo siguiente: Encontramos en la Base de Datos 7,661 registros correspondientes al mes de febrero 2010 del Área Metropolitana de San Salvador (AMSS), donde el consumo actual en metros cúbicos, es mayor que el consumo facturado. Tabla con datos parciales de las 7,661 inconsistencias encontradas (...)** En relación a este reparo, el Licenciado **Rafael Francisco Sandoval Huevo** al ejercer su derecho de defensa mediante escritos agregados a fs.312, manifestó lo siguiente: “Que en el Juicio de Cuentas derivado del “Informe de Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), durante el período comprendido del uno de marzo de dos mil ocho al veintiocho de febrero de dos mil diez”, he sido notificado del auto de las diez horas y cinco minutos del día treinta y uno de enero de dos mil doce, por medio del cual se me declara rebelde. Es por lo antes expuesto que vengo a mostrarme parte en el presente Juicio de Cuentas e interrumpir la rebeldía declarada, mismo en el que oportunamente presentaré los argumentos y pruebas pertinentes; por lo que en virtud de lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República””. En relación a



este reparo el Licenciado **Efraín Nelson Cardona Mancía**, no se mostró parte en el presente proceso, por lo que fue declarado rebelde de conformidad con el Art. 68 inciso 3° de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, según consta en auto agregado de fs. 243 a fs. 244, en consecuencia no hizo uso de su derecho de defensa, no obstante tenerlo expedito de conformidad con la Constitución de la República en su Art. 12 y lo dispuesto en los Arts. 67 y 68 de la Ley de esta Corte de Cuentas de la República. En base a lo antes expuesto esta Cámara a efecto de mejor proveer, ordenó realizar inspección en el presente hallazgo, obteniéndose como resultado el acta de las nueve horas del día siete de marzo del dos mil doce, agregada a fs. 288, donde se concluye lo siguiente "*****"acto seguido procedemos a la audiencia de la diligencia ordenada la cual tiene por objeto presentar al perito que fue nombrada por la Cámara con la finalidad de que verifique los reparos que serán objeto de la inspección, y posteriormente rendirá su informe, los reparos a examinar serán uno, dos, tres y cuatro todos con Responsabilidad Administrativa; en este acto quedo establecido que la persona enlace a efecto de proporcionar la información que requiera por el perito sería el Licenciado Raúl Antonio Cárcamo Dimas como jefe del Departamento de Informática, y el Licenciado Guillermo Antonio Carias Guzmán como Gerente Comercial quien únicamente proporcionara información relacionada al reparo número tres, así mismo Ingeniero Ricardo Ernesto Flores Ramos, solicita un plazo que no excedería de Cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de dicha diligencia para la entrega del informe pericial."*****"; como resultado del peritaje realizado por el Ingeniero Ricardo Ernesto Flores Ramos según informe agregado de fs. 289 a fs. 293; expreso lo siguiente: **1) En relación a los literales a) y b) en lo que respecta a la depuración de números de medidores asignados a diferentes cuentas de usuarios y medidores sin número asignado.** Esta Cámara analizado dicho informe, considera que la administración a través de la Gerencia Informática, realizo acciones, encaminadas a la implementación del nuevo sistema, el cual consiste en el cambio de medidores de agua a nivel nacional, sistema que permite que la emisión de ordenes de trabajo para dichos cambios en cada residencia de cada usuario, asignando automáticamente el número de serie del medidor, como identificador único, lo que contribuye a que exista un control y una supervisión de parte de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), al momento de brindar este servicio a la población que utiliza este recurso; también es importante mencionar para el caso en comento que el perito nombrado tuvo acceso al código fuente del sistema y comprobó que existe validación para evitar una duplicidad, al momento de instalar los nuevos medidores; en tal sentido la Gerencia de Informática corrigió la herramienta informática, no así la información de los campos, la cual se ira depurando con la instalación de nuevos medidores; **y 2) Literal c) referente a la inconsistencia de registro en los datos de consumo de agua potable mensual (consumo-actual) y el consumo facturado en metros cúbicos,** se verifico que la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), através de la Gerencia Informática implemento controles en relación al consumo de agua potable mensual (consumo actual) contra el consumo facturado en metros cúbicos, creando la unidad de lectura de digitación en la Gerencia Comercial, y el sistema de digitación de lectura de medidores; con el objetivo de garantizar que todo ciudadano que consume y que utiliza el vital liquido (agua), se le cobre una cuota acorde al consumo actual utilizado (facturación), con el fin de que exista un control de calidad en la lectura de los medidores del consumo de agua, y esto incida de forma ordenada con lo facturado en metros cúbicos. Asimismo se comprobó que el sistema efectúa controles en la digitación en rendimiento y calidad de la



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



341

información, lo cual da como resultado, que la Gerencia de informática, implemento, los controles para efecto de que este le proporcione una seguridad razonable de los datos. Si bien es cierto la inconsistencia no se ha corregido en un cien porciento no es por falta de acciones sino por que dicha acción requiere de un plazo considerable para que se armonicen los datos; en cuanto a la integridad de los datos, este ya fue corregido. Por lo que en razón de lo anteriormente expuesto, tal como lo ha establecido esta Cámara, de conformidad con el Art. 69 Inc. 1° de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, determina que la responsabilidad administrativa reclamada en este reparo se desvanecé, siendo procedente absolver del pago de dicha responsabilidad a los señores: Licenciado **Rafael Francisco Sandoval Huevo**, Gerente Comercial de ANDA, del veintidós de septiembre del dos mil nueve al treinta de noviembre del dos mil nueve, y el Licenciado **Efraín Nelson Cardona Mancía**, Gerente de la Unidad Comercial de (ANDA), del uno de noviembre del dos mil ocho al uno de julio del dos mil nueve. Reparo Número Dos. Según Hallazgo No. 2 con Responsabilidad Administrativa titulado ““LA PLATAFORMA DE SERVIDORES QUE SOPORTAN AL SISTEMA DE INFORMACIÓN COMERCIAL, NO GARANTIZA LA CONFIABILIDAD DE LAS OPERACIONES.”” El auditor responsable verifico que la plataforma de servidores RISC de la Serie HP9000 que soportan al Sistema de Información Comercial (SIC) de la ANDA, no garantiza la confiabilidad, calidad, ni suficiencia para satisfacer la demanda actual de procesamiento de la información que requieren sus usuarios y clientes, en razón de que: **1)** No garantiza la continuidad de sus operaciones, ya que exceden una vida útil de catorce años y comercialmente son equipos fuera Marketing, que ya no se encuentran en producción, ni cuentan con garantía de soporte por el fabricante; lo cual conlleva a mantener un alto riesgo de perder la continuidad de los servicios por periodos de tiempo indefinidos en caso de fallo o desperfectos en los equipos y por ende la disponibilidad y oportunidad de la información. **2)** No son capaces de soportar nuevas actualizaciones en cuanto a capacidad de procesamiento, memoria RAM, ni aumento en su volumen de almacenamiento, por lo tanto dichos servidores ya no son escalables (La escalabilidad cuantifica en qué grado puede un equipo, servicio o aplicación aumentar su capacidad y cubrir una mayor demanda de rendimiento). El servidor actuante al momento de Ejercer su derecho de defensa manifestó: De fs. 105 a fs. 107 se encuentra el escrito presentado por el Ingeniero **Francisco José Gómez Hernández** quien en lo medular manifestó lo siguiente: 1°.- Cuando tomé posesión del cargo el día uno de Junio de dos mil nueve, encontré quinientos cuarenta dólares con treinta y nueve centavos de dólar (\$540.39) en caja. Deuda con las proveedoras de energía eléctrica privadas desde mazo del año dos mil nueve, por el valor de diez millones quinientos mil dólares (\$10.500.000.00) y con CEL alrededor de veinticinco millones de dólares (\$25,000.000.00) y con proveedores particulares alrededor de dieciséis millones de dólares, aproximadamente. 2°.- La recaudación era del 50% de la facturación, se recaudaban seis millones quinientos mil dólares (\$6.500.000.00) al mes y habian que pagarse mensualmente una planilla de \$2.2 millones y cinco millones en concepto de energía eléctrica; sólo en este rubro ya estaba la institución en saldo rojo, razón por la que, a CEL no se le pagaba y la deuda aumentaba mes con mes; a esto hay que sumar todos los gastos como gasolina, químicos para purificar el agua, repuestos para vehículos, pagos por lectura y facturación, teléfonos y todo lo que una empresa como ANDA necesita para su normal funcionamiento; esto se estimó en no menos de once millones de dólares mensuales: de dónde se podía obtener recursos para mejorar ese sistema de cobro, con una antigüedad de veintiocho años y con un



equipo informático (PC's que tiene 56 Mb de Memoria Ram y con velocidades de 28 años de anticuadas) (...)

3°.- Me enteré que habían remanentes de dos Asistencia Técnica No- Reembolsable ATN del Banco Interamericano de Desarrollo, BID, uno por casi \$250,000 y otro por aproximadamente \$550,000, que estaban destinados a temas poco relevantes para la Institución por lo que solicité al BID, se reorientaran dichos equipos informáticos, para: a) hacer una consultoría que nos dijera cuál era el mejor sistema que debería usarse para el sistema de cobro; b) empezar a cambiarlo por el que se nos recomendara, esto fue en el mes de Septiembre, si no me equivoqué; documentación que se encuentra en los archivos de la Presidencia de ANDA, pues ahí está la copia de esta solicitud; y c) elaborar un catastro formal de usuarios, ya que no existe uno confiable.

4°.- Se me obligó a que hiciéramos conjuntamente con los Ministerios de Hacienda, Economía, La Defensoría para la Defensa del consumidor, la Secretaria Técnica un nuevo pliego tarifario que nos consumió tiempo, esfuerzo y buena parte de mi ánimo, ya que no estaba de acuerdo para elevar las tarifas por el servicio de agua potable; precisamente por este caso que estamos tratando y por la falta de casi ciento setenta y cinco mil (175,000) medidores.

5°.- El período de tiempo que estuve en el cargo fue muy corto para poder hacer lo que pretendía hacer, sumándole a esto que tuvimos en noviembre la emergencia de la tormenta Aída que nos consumió mucho tiempo y luego las vacaciones de Diciembre. En vista de ello, creo que no debo ser el responsable de que aun se mantenga este sistema de cobro, debido a que hice lo que pude con los recursos con que contaba.

REQUISITOS PARA DETERMINAR LA RESPONSABILIDAD

El Art. 54 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República establece que la responsabilidad administrativa deviene de la inobservancia de las disposiciones legales y reglamentarias y por el incumplimiento de las funciones y deberes que le competen al servidor público en razón de su cargo y por estipulaciones contractuales. El Art. 55 de esa misma ley, define a la responsabilidad patrimonial como aquella que causa perjuicio económico en la disminución del patrimonio de la entidad u organismo debido a la acción u omisión culposa de sus servidores o terceros. (...) Con los argumentos descritos en el informe de auditoría, sobre el que se me ha formulado la imputación, no se han comprobado los requisitos anteriores para establecer la responsabilidad atribuida. Como consecuencia de lo expuesto, los reparos deben contener cada uno de los elementos o requisitos de los que se deriva la responsabilidad que se pretende deducir. En una demanda en materia CMI, el demandante, debe precisar sus pretensiones, en el denominado petitorio, que en nuestro caso sería la responsabilidad administrativa y la respectiva multa; pero también, debe determinarse la narración precisa de los hechos y la invocación del derecho en que se funda; lo que indica que el demandante debe precisar los hechos o actos jurídicos en virtud de los cuales procederá la respectiva indemnización de daños y perjuicios, lo que en doctrina se denomina determinación de cargos. No basta, pues, con pedir la declaración de responsabilidad administrativa por determinada infracción a las Normas Técnicas de Control Interno, los Instructivos Administrativos y los procedimientos a que se refiere el Pliego de Reparos, sino las actividades a los que la ley le atribuye la generación de este tipo de responsabilidad. Sin esto, la defensa se vuelve imposible, se pide la indemnización pero no se aseveran los supuestos jurídicos concretos que la vuelven viable. En materia de responsabilidad patrimonial y administrativa derivada de actos ilícitos, como serían procesos sancionatorios en los que aplican los mismos principios del Derecho Penal Sustantivo, debe necesariamente existir una determinación de cargos respecto de los cuales el particular involucrado debe defenderse. Lo propio sucede en el proceso

342



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



de cuentas. Los reparos correspondientes debieron especificar, si se trataba de un acto administrativo verbal o escrito, por qué se estiman dañosos y culpables, así como señalar los cargos e infracciones atribuidas; porque aseverar que se han infringido disposiciones de documentos administrativos no brindan los elementos indispensables e ineludibles para poder defenderse de ellos, cuando solamente se señala que es responsabilidad de los miembros de Junta Directiva (...). En relación a este Reparó el servidor actuante el Doctor: **Rolando Edgardo Hernández Argueta**, en su escrito de fs. 108, en lo principal manifestaron lo siguiente: **Reparo Número Dos, Responsabilidad Administrativa. Según Hallazgo N° 2 titulado, “La Plataforma de Servidores que soportan al Sistema de Información Comercial, no garantiza la confiabilidad de las operaciones”**; este reparo no es responsabilidad de mi persona, debido a que se resolvía tomando en consideración el dictamen técnico de los expertos, lo cual se hizo obviamente porque en la Junta de Gobierno, no tiene dentro de sus directores expertos en ingeniería en sistemas, razón por la cual reitero no es responsabilidad de mi persona, lo que desvirtuare oportunamente dado que me resulta difícil y casi imposible obtener información al respecto de manera inmediata, pero oportunamente presentaré la evidencia. En relación a este reparo según escrito agregado de fs. 109 a fs. 113 presentado por el Licenciado **Gustavo Enrique Rivera Escalante**, Apoderado General Judicial del Ingeniero **Sigifredo Ochoa Gómez** en lo principal expreso lo siguiente: **I) Porque en el desarrollo del Examen Especial cuyo Informe motiva este juicio, o sea durante la Auditoría llevada a cabo por la precitada Dirección, se violó flagrantemente el Principio Constitucional del Debido Proceso, así como el real y verdadero Derecho de Audiencia y de Defensa de mi representado, pues se quebrantó en perjuicio de éste lo que respecto de tales Principios Constitucionales establecen la Ley de la Corte de Cuentas de la República, las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental, e incluso las Normas de Auditoría Gubernamental, lo que acarrea Nulidad Absoluta de todo lo actuado en contra de mi mandante desde aquella fase administrativa hasta este proceso judicial. II) Porque igualmente hubo Violación al Principio de Igualdad establecido en el Art.3 de nuestra Carta Magna. 1.- DE LA VIOLACION DEL PRINCIPIO CONSTITUCIONAL DEL DEBIDO PROCESO Y DEL REAL Y VERDADERO DERECHO DE AUDIENCIA Y DE DEFENSA DE MI REPRESENTADO. Expresa el Art. 11 de Nuestra Carta Magna que “Ninguna persona puede ser privada del derecho a la vida, a la libertad, a la propiedad o posesión, ni cualquier otro de sus derechos sin ser previamente oída y vencida en juicio con arreglo a las leyes. Por su parte, el Art. 14 Cn en lo que respecta a la facultad que posee la autoridad administrativa de imponer penas, dice que ésta “...podrá sancionar, mediante resolución o sentencia y previo el debido proceso...”. Resulta Honorables Jueces, que el proceso de Auditoría que motiva este juicio fue iniciado por la precitada Dirección de Auditoría Siete el día SEIS DE ENERO DE DOS MIL DIEZ, sin embargo a mi representando tal Dirección le hizo del conocimiento la misma, a través de la Nota de Referencia DA7-ANDA-136/2010 de fecha dieciocho de abril de dos mil diez, suscrita por el Jefe de Equipo, la cual le fue entregada a mi representado A LAS DOCE HORAS CON CUARENTA Y CINCO MINUTOS DEL DÍA VEINTIUNO DE JUNIO DEL DOS MIL DIEZ, o sea CINCO MESES Y MEDIO DESPUÉS DE INICIADA LA AUDITORIA. Además, a la misma hora del citado día veintiuno de junio de dos mil diez, le fue entregada la Nota de Ref. DA7-373-2-2010 de fecha diecisiete de junio de dos mil diez, suscrita por el titular de aquella Dirección, en la cual le expresaba que conforme al Art. 33 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República se había preparado el Borrador de Informe, por lo que se le remitía un ejemplar**



conteniendo los Hallazgos Números 2: 4 literal b) y 6, relacionados con el cargo que desempeñó como Presidente de la ANDA, del periodo del cuatro de julio de dos mil ocho al treinta y uno de mayo de dos mil nueve; convocándosele en la expresada Nota a la Lectura del Borrador de Informe, lo que se señaló para las nueve horas del día veintinueve de junio del año recién pasado. Finalmente, a la hora indicada del mismo día veintiuno de junio del año en curso, le fue entregada la Nota de Reí. DA7-373-12-2010, también de fecha diecisiete de junio de dos mil diez, firmada por el citado Director, en la que se le manifestó que según el citado Art. 33 LCCR, se ha preparado el Borrador de Informe, que le remite un ejemplar conteniendo los Hallazgos 2 y 4 literal b) relacionados con el cargo de Director Propietario de la Junta de Gobierno de la ANDA, en el período del veinticuatro de septiembre de dos mil siete al nueve de julio de dos mil ocho; e igualmente, se le convoca para la Lectura del Borrador de Informe señalado para las nueve horas del mismo día veintinueve de junio del año dos mil diez. Dicho de otra manera, fue hasta transcurridos cinco meses y medio que -en un solo día- se le comunicó a mi mandante: (a) que la Auditoría había iniciado el seis de enero del dos mil diez; (b) que se le remitían los Borradores del Informe conteniendo algunos hallazgos relacionados con los cargos que él desempeñó; (c) que se le convocaba a la Lectura de dicho Borrador; y, (d) se le mencionó en tales Notas que el Informe podía ser modificado como producto de la presentación de evidencias documentales, así como el análisis de explicaciones y comentarios "adicionales" que se presentaran por escrito el día de la lectura. Resulta Señores Jueces, que al hacer una revisión de la actuación llevada a cabo por la mencionada Dirección, en particular la del Equipo de Auditores, éstos incurrieron en irregularidades y en quebrantamiento de la normativa legal cuya aplicación es de obligatorio cumplimiento en este tipo de auditoría (Art. 43 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República(LCCR); Art. 3 del Reglamento que contiene las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental (PIAG), y el Capítulo Preliminar del Reglamento que contiene las Normas de Auditoría Gubernamental (NAO) en el Apartado "Ámbito de Aplicación", violando con ello los Principios de orden Constitucional antes relacionados, o sea el Debido Proceso, y especialmente el real y verdadero Derecho de Audiencia y de Defensa de mi representado.(....) En ese sentido, tales quebrantamientos del orden legal, por su trascendencia en casos como éste, impiden que en nombre de mi mandante pueda, por una parte, pronunciarse en este juicio de cuentas sobre el tema de fondo, o sea los supuestos hallazgos que se le acreditan en los cargos que ostentó en la ANDA, pues ello resulta inoficioso e improcedente ante la flagrante violación del Debido Proceso, y del real y verdadero Derecho de Audiencia y de Defensa de mi representado; y por otra, porque al entrar en el fondo de ellos implicaría la aceptación y subsanación de las irregularidades y violaciones cometidas en su contra en el desarrollo de la auditoría.(....) Esa "Comunicación" de que habla el Art. 33 LCCR no se tuvo por parte de aquella Dirección de Auditoría con mi representado de manera adecuada y oportuna, sino hasta pasados cinco meses y medio de haberse comenzado la auditoría, pues luego de transcurrido este plazo fue que se le entregó a mi representado la Nota de Comunicación en la que le hacía saber que el día seis de enero del dos mil diez se inicio la auditoría, lo que constituye una irregularidad que incidió grandemente en los derechos y los intereses jurídico-procedimentales administrativos de mi mandante, los cuales se vieron conculcados con aquella falta de oportuna comunicación de que habla el Art. 33 LCCR. Como si la irregularidad indicada no fuere suficiente, se tiene como agravante que en aquella misma hora y fecha (las doce horas con cuarenta y cinco minutos del día veintiuno de junio de dos mil diez) le entregan por



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



343

parte de aquella Dirección las Notas de Referencia DA7-373-2-2010 y DA7-373-12-2010, con cada una de las cuales le remitieron un ejemplar del Borrador de Informe, y le comunican los hallazgos relacionados con los cargos por él desempeñados; actuación ésta que está en abierta contraposición al Debido Proceso administrativo, ya que en el desarrollo de la Auditoría no le comunicaron oportunamente ninguna observación, ni se le concedió el plazo de ley -los cinco días hábiles- para que evacuar las observaciones. Aquella comunicación “de último momento” no solo estuvo al margen de lo que expresa en el Art. 33LCCR, sino también lo que prescribe el Art. 5 del Reglamento que contiene las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental (PIAG), el cual ordena tajantemente a los Auditores que-en la fase administrativa- al detectar presuntas deficiencias lo “COMUNIQUEN DE INMEDIATO Y POR ESCRITO a las personas relacionadas con las mismas. PARA GARANTIZARLES SU DERECHO DE DEFENSA, CONCEDIÉNDOLES CINCO DÍAS HÁBILES, para que den explicaciones que estimen necesarias y presenten documentación pertinente”. Véase que tal disposición es imperativa y categórica al obligar al ente contralor a que lo “...comuniquen de inmediato...para garantizar el derecho de defensa... concediendo cinco días hábiles...” (...) Respecto del mismo tema de las infracciones a disposición expresa, o sea al Debido Proceso y al Derecho de Defensa y de Audiencia, también se tiene el incumplimiento por parte de esta Dirección de Auditoría al Reglamento que contiene las Normas de Auditoría Gubernamental, al Numeral 3.1 que alude al “Informe y Comunicación de Resultados de Auditoría Gubernamental”, y muy particularmente el Sub Numeral 3.1.4 que se refiere al Derecho de Defensa, y que señala lo siguiente” **“3.1.4 Durante el proceso de la auditoría, el auditor debe comunicar oportunamente** los hallazgos a las personas comprendidas en los mismos, a fin de que en un plazo fijado, presente sus aclaraciones o comentarios sustentados documentalmente, para su evaluación y consideración en el informe correspondiente.” Así, es claro que el Derecho de Defensa estipulado en las disposiciones legales transcritas, fue conculcado a mi representado por parte de los señores auditores que llevaron a cabo la Auditoría que nos ocupa, pues durante el desarrollo del proceso administrativo de la Auditoría, o sea en el transcurso del examen, NO LE COMUNICARON DE INMEDIATO NI OPORTUNAMENTE POR ESCRITO NINGUNA OBSERVACION NI NINGUN HALLAZGO COMO PERSONA RELACIONADA O COMPRENDIDA EN EL MISMO, NI SE LE CONCEDIO EL TERMINO DE CINCO DIAS HABILES QUE ESTABLECE EL RESPECTIVO REGLAMENTO, por lo que no se le pidió aclaración, explicación ni comentarios sobre ellos, y en ese sentido se infringió además del real y verdadero Derecho de Audiencia y de Defensa, el Debido Proceso, lo que así debe declarar esta Honorable Cámara de Primera Instancia al emitir la respectiva sentencia. En ese orden, siendo tangible la violación al Debido Proceso establecido en las disposiciones de la Materia, y al real Derecho de Audiencia y de Defensa de mi mandante, no era legal ni administrativamente pertinente que se le comunicara que estaba comprendido en el hallazgo cuando todo el proceso de investigación ya se encontraba en la fase final, y menos que se hiciera en el momento en que se estaba convocando a la lectura del Borrador de Informe, pues a esas alturas de la Auditoría las personas relacionadas o vinculadas con los hallazgos, ya se habían pronunciado con antelación sobre los mismos. En consecuencia, sobre la base de la manifiesta violación al Debido Proceso, y al Derecho de Audiencia y de Defensa de mi mandante, los hallazgos que nacen de ese Informe de Auditoría, desde el punto de vista jurídico- procesal, no puede tener existencia ni base jurídica respecto de mi representado, por lo que así



debéis declararlo vosotros Honorables Jueces al decidir en sentencia este juicio. Como ustedes lo podrán advertir Señores Jueces, bajo ningún punto de vista legal, se pueden soslayar las anteriores irregularidades, las que atentan y transgreden Principios y Derechos de Orden Constitucional señalados, y tampoco se puede aceptar como supuestamente válida la comunicación del hallazgo que se hizo a través de aquellas Notas que, incluso, contiene la remisión del Borrador de Informe, así como la convocatoria a la lectura del mismo, pues ello implicaría avalar la ilegalidad del procedimiento administrativo indicado en la parte que a mi representado corresponde, y además implicaría ir en contra de lo que clara y expresamente regulan los cuerpos legales respecto del trámite procedimental para llevar a cabo las auditorías gubernamentales; pues se transgredió manifiestamente el orden instituido en el Art. 6 del Reglamento que contiene las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental, ya que la etapa en la que se elabora el Borrador de Informe, requiere previamente agotar y superar la fase donde se vierten y se analizan las explicaciones y documentación presentadas por los servidores públicos, que es donde quedan confirmadas las deficiencias que, luego, constituyen los hallazgos. Igualmente, es contrario a la lógica y el buen sentido del procedimiento administrativo - o sea al Debido Proceso- que regula las auditorías, que sea en la diligencia de la Lectura del Borrador de Informe donde se le requiera "por primera vez" al servidor público las explicaciones y comentarios, y/o la presentación de evidencia documental, ya que (en el mejor de los casos, que no es así en la práctica) en la Lectura del Borrador de Informe de lo que se trata es dar explicaciones y comentarios "ADICIONALES" a los ya vertidos previamente dentro de los cinco días hábiles que se les concedieron a los servidores conforme el Art. 5 de las PIAG, los que en ningún momento se le concedieron a mi representado, quebrantando con ello el real y verdadero Derecho de Audiencia y de Defensa de éste. Tómese muy en cuenta además, que la Lectura del Borrador de Informe, es una fase del proceso de la auditoría que está precedida por todo lo ya investigado, o sea donde ya se han comunicado oportunamente los hallazgos a las personas comprendidas en el mismo, donde éstas han emitido sus explicaciones y aclaraciones y han presentado la documentación pertinente, y donde todo ello ha sido analizado por los auditores y queda incorporado en el Borrador de Informe; siendo ésta prácticamente la fase donde, incluso, normal y usualmente los auditores ya tienen una posición respecto de los presuntos responsables de los hallazgos. Así Honorables Jueces, resulta que en el proceso de auditoría que precede a este juicio de cuentas, en el caso particular de mi representado, se violentó el espíritu y el sentido de lo estipulado en el Artículo 33 LCCR, en el Artículo 5 del Reglamento que contiene las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental, en el Sub Numeral 3.1.4. del Reglamento que contiene las Normas de Auditoría Gubernamental, todas las cuales aluden a que los auditores deben comunicar de inmediato, oportunamente y por escrito el hallazgo, para garantizar el Derecho de Defensa del servidor público tal como lo exige el Considerando II del Reglamento de las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental, lo que en el caso de mi patrocinado no se hizo así; por lo que, en imperio de la ley, ustedes así deben declararlo en este juicio con la consecuente exoneración de los reparos que se le atribuyen a mi mandante. La violación al Derecho de Defensa que le concede a mi representado la Ley Primaria, la Ley de la Materia y los demás Reglamentos indicados, ha sido de gran trascendencia y gravedad en la fase administrativa de la auditoría, ya que ello volvió nugatorio el plazo de los cinco días hábiles que señala uno de estos ordenamientos jurídicos indicados, y es el motivo por el cual no consta en el citado Borrador de Informe ninguna explicación ni aclaración de parte de mi mandante, y



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



344

tampoco constan las diferencias de opinión o discrepancias que pudieron haberse revelado en el mismo, que es a lo que alude el Art. 49 LCCR, el Art. 9 de las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental, y los Numerales 3.1.7 y 3.1.8 de las Normas de Auditoría Gubernamental. (...). Retomando el tema la institución de orden constitucional del Debido Proceso contenido en el Art. 14 de la Carta Magna, que en esencia exige que antes de procederse a limitar la esfera jurídica de una persona, o a privársele por completo de un derecho, "debe ser oída y vencida con arreglo a las leyes", lo que implica que se "siga el proceso o procedimiento establecido por la norma secundaria, ante autoridad previamente establecida, en el que se observen las formalidades esenciales procedimentales"; el suscrito reitera que en el caso particular de mi mandante, durante el desarrollo de la fase administrativa de la investigación llevada a cabo por los auditores, éstos quebrantaron ese Debido Proceso por cuanto no cumplieron a cabalidad con las formalidades esenciales ni con el procedimiento o proceso que establecen tanto la Ley de la Corte de Cuentas de la República como los demás Reglamentos mencionados en este escrito, lo que le imposibilitó a mi patrocinado a exponer sus razonamientos y defender sus derechos de manera plena y amplia, lo que - como antes dije- es motivo suficiente para promover el respectivo proceso de amparo de lo cual mi mandante se reserva el derecho. Consecuente con todo lo expuesto, habida cuenta que durante el proceso de la auditoria se transgredieron las disposiciones legales que he transcrito, y que con ello se irrespetó y violentó el Debido Proceso así como el real y verdadero Derecho de Audiencia y de Defensa de mi representado, desde la perspectiva estrictamente legal, existe nulidad absoluta manifiesta de todo lo actuado en razón de la persona de él, y aún cuando tiene justificaciones válidas respecto de lo cuestionado, no es procedente pronunciarse sobre los hallazgos a los que hace referencia en sus Notas al principio detalladas, pues ello conllevaría subsanar tácitamente las infracciones de orden constitucional esgrimidas, que en esta instancia alego para que vosotros, Honorables Jueces, así las declaréis en vuestra sentencia de mérito, siempre en el entendido que mi mandante se reserva el derecho de interponer el Recurso de Amparo, si así fuere necesario. Habida cuenta de lo anterior, y sobre la base de los argumentos de hecho y de derecho expuestos, a ustedes Señores Jueces expresamente pido den lugar a la nulidad absoluta de lo actuado en la persona de mi representado, Ingeniero SIGIFREDO OCHOA GÓMEZ, por las violaciones a las normas constitucionales referidas, y lo exoneren de los reparos que se le acreditan con las consecuencias de ley. **II.- DE LA VIOLACIÓN AL PRINCIPIO DE IGUALDAD ESTABLECIDO EN EL ART.3 DE NUESTRA CARTA MAGNA.** El Catálogo de Jurisprudencia de Derecho Constitucional Salvadoreño, emitido por la Corte Suprema de Justicia, Tercera Edición, Año 1993, dice que ante todo cabe expresar que el Principio de Igualdad tienes dos perspectivas constitucionales: a) La igualdad ante la ley; y, b) La igualdad en la aplicación de la ley. Conforme a la primera "...frente a supuestos de hechos iguales, las consecuencias deben ser las mismas, evitando toda desigualdad arbitraria y no justificada...". Según la segunda, cuya aplicación se hace en el ámbito judicial, las resoluciones judiciales deber ser las mismas al entrar al análisis de los mismos presupuesto de hecho, aunque sean órganos jurisdiccionales distintos los que entren al conocimiento del asunto, evitando cualquier violación consistente en que un mismo precepto legal se aplique en casos iguales con evidente desigualdad. En otras palabras, conforme al citado Principio de Igualdad, al juzgador lo vincula en el sentido de aplicar la ley de igual manera para todos sin rasgos de diferenciación. (...) Como podrán advertir Honorables Jueces, en perjuicio tanto de mi mandante como del resto de los miembros de la



Junta de Gobierno de la ANDA de aquella época, se conculcó el Principio de Igualdad jurídica a que ellos tenían y tienen derecho, y tal afectación ha sido directa y específica a las dos perspectivas constitucionales que sustentan dicho Principio, cuales son: a) La igualdad ante la ley; y b) La igualdad en la aplicación de la ley, ya que estando todos ellos junto con el Ex Presidente de la ANDA frente a supuestos de hechos iguales, las consecuencias debieron ser las mismas para todos ellos, o sea de exoneración para quienes conformaban la Junta de Gobierno de la ANDA, y no solo para el Ex Presidente de ésta, por lo que al no haberlo hecho así aquella Dirección de Auditoría incurrió en un trato de desigualdad arbitraria e injusta para quienes ahora están siendo procesados en este juicio de cuentas. Desde el punto de vista legal, y principalmente Constitucional, cómo explica y justifica la Dirección de Auditoría Siete la exoneración total y completa del Hallazgo N.º 2 que otorgó a favor del Ex Presidente de la ANDA, quien a su vez es el Presidente de la Junta de Gobierno de la misma, sin que haya hecho extensiva esa exoneración al resto de miembros de tal Junta de Gobierno, pese a que los argumentos dados por el Ex Presidente igualmente favorecían a tal Cuerpo Colegiado. Tal explicación y justificación no cabe en este caso por cuanto existió un tratamiento legal desigual, y la excepcionalidad conferida al citado funcionario se vuelve una clara y evidente violación al Principio Constitucional tantas veces aludido; por lo tanto Honorables Jueces, así debe reconocerse por vuestra autoridad tal violación, y en apego a derecho debe exonerarse a mi mandante, y al resto de miembros de la Junta de Gobierno de la ANDA, del Hallazgo que nos ocupa, tal como se hizo en la fase administrativa a favor del Ex Presidente de la ANDA, quien a su vez era el Presidente de la Junta de Gobierno de la misma. En relación a este reparo el servidor actuante el Licenciado **Jorge Mauricio Suvillaga Parraga** en su escrito de fs. 117 a fs. 121, se expresó en los mismos términos expuestos por el **Licenciada Gustavo Enrique Rivera Escalante**. Apoderado General Judicial del Ingeniero Industrial **Sigifredo Ochoa Gómez**. En relación a este reparo según escrito agregado de fs. 122 a fs. 126 presentado por el Licenciado **William Eliseo Zúñiga Henríquez** Apoderado General Judicial de los Señores: Licenciado **Francisco Antonio Chicas Batres**, Licenciada **Mayra Dinora Reyes Quiroz**, **José Edmundo Bonilla Martínez**, Arquitecto **José Roberto Góchez Espinoza** e Ingeniero **Carlos Alberto Santos Melgar**, juntamente con los anexos de fs. 130 a fs. 226, quien en lo medular manifestó lo siguiente: **1- ELEMENTOS PARA DESVIRTUAR EL HALLAZGO** • “LA PLATAFORMA DE SERVIDORES QUE SOPORTAN AL SISTEMA DE INFORMACIÓN COMERCIAL, NO GARANTIZA LA CONFIABILIDAD DE LAS OPERACIONES” El auditor sostiene que la plataforma de servidores RISC de la serie HP9000 que soporta al Sistema de Información Comercial (SIC) de la ANDA no garantiza la confiabilidad, calidad, ni suficiencia para satisfacer la demanda actual de procesamiento de la información que requieren los usuarios debido a que: **a)** No se garantiza la continuidad de las operaciones por haberse excedido la vida útil, son equipos que están fuera de producción y del mercado y tampoco cuentan con una garantía de soporte del fabricante, lo que se traduce en un alto riesgo de perder la constancia de los servicios por períodos indefinidos en caso de fallo de los equipos y, por tanto, la disponibilidad de la información; y **b)** Los servidores no son capaces de soportar nuevas actualizaciones en cuanto a capacidad de procesamiento, memoria RAM, aumento en volumen de almacenamiento; por lo que ya no son escalables. Según el auditor se han infringido los artículos 48 y 51 del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la ANDA (NTCIE) y continúa manifestando que “La deficiencia se origina (sic) por la razón del porque (sic) la



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



plataforma de servidores RISC de la Serie HP9000 que soportan al Sistema de Información Comercial (...) de la ANDA, no garantiza la confiabilidad, calidad ni suficiencia para satisfacer la demanda actual de procesamiento de la información, se debe (sic) a la falta de continuidad en la ejecución de proyectos para la modernización de la plataforma tecnológica (...) “, acentuada por la falta de acciones de la Junta de Gobierno en relación a los resultados de auditorías anteriores, como lo son el “Examen Especial al SIC de la ANDA, del 01 de enero de 2004 al 31 de agosto de 2005”; y la “Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos de la ANDA, período del 01 de enero de 2007 al 29 de febrero de 2008”. El equipo auditor también considera que la Junta de Gobierno no dio cumplimiento al Plan Estratégico 2004-2009, en el que se establecía como objetivo “Modernizar el Sistema de Información Comercial para contar con un sistema actualizado del catastro de clientes”; ni al punto de acta N° 2201, de fecha 20 de marzo de 2009, mediante el que se aprobó el “Plan de Acción para el Desarrollo Informático de un Nuevo Sistema de Gestión Comercial (CASIOPEA), pues este no se desarrolló. (...) Sobre las afirmaciones que hace el auditor en cuanto a que la deficiencia se debe a la falta de continuidad en la ejecución de proyectos para la modernización de la plataforma tecnológica y que no se ha dado cumplimiento a las recomendaciones de auditoría previas ni a uno de los objetivos plasmados en el Plan Estratégico 2004-2009, es de advertir que a mis representados no se les puede atribuir la mencionada deficiencia ni el incumplimiento de los documentos citados por dos razones: en primer lugar porque no existía un programa o plan de ejecución de proyectos o toma de medidas para mejorar el SIC; y en segundo lugar porque mis representados recién habían tomado posesión en sus cargos y no se les puede exigir que en tan corto plazo hayan realizado cambios informáticos que necesitaban de planeación y de una alta inversión por parte de la Institución. En el caso del Plan Estratégico 2004-2009 es obvio que no se les puede cargar con el incumplimiento de uno de sus objetivos, pues todos mis mandantes, tomaron posesión en sus cargos justamente cuando el citado Plan Estratégico estaba expirando, mismo que se relacionaba íntimamente con el anterior período presidencial. Además, durante más de la mitad del espacio temporal que comprende la auditoría, mis representados ni siquiera eran Directores de la Junta de Gobierno de la ANDA u ostentaban algún cargo en la Institución, como se comprueba con sus respectivos nombramientos.(...) Por otro lado, producto de las instrucciones giradas por los Directores de la Junta de Gobierno, las diferentes unidades de la institución hasta el momento han tomado medidas y se han proyectado planes para mejorar la eficiencia y eficacia en los servicios que se prestan. Concretamente, sobre el reparo que se les señala, se han realizado mejoras importantes: después de realizar el diagnóstico de la situación se determinó la necesidad de modernizar el SIC y su plataforma de servidores; por lo que habiendo la posibilidad económica para la implementación de la mejora informática, se cambió la plataforma de servidores RISC de la serie HP90000 por servidores HPRX-6600. El proyecto se denominó “Servicio de Migración de Datos (Migración del Sistema de Información Comercial (SIC) de ANDA de Plataforma HP9000/D270 a Plataforma Integrity RX6600”, para el cual se contrató por Libre Gestión a Instrumentación y Procesamiento Electrónico de El Salvador, Sociedad Anónima de Capital Variable (IPESA, S.A DE C.V.), con un período de duración de aproximadamente seis meses; tal como se comprueba con la resolución razonada de fecha 10 de julio de 2010 y con memorando con número de referencia 150.276.2010; y con un valor de \$14,973.00. Para asegurarse que la migración fuese exitosa, previamente debía realizarse una serie de ensayos controlados y evaluados, es por eso que se presentan las pruebas de



stress en las que se forzó el sistema al máximo para medir las capacidades y las condiciones de desempeño para atender las peticiones y procesos. Dichas pruebas se llevaron a cabo el 22 y 24 de septiembre de 2010 y 07 de octubre del mismo año, en los que progresivamente se superaron los errores que se detectaron. Así también se presenta el formulario de control de las pruebas de stress, en los que se evaluó el desempeño del sistema; convocatoria para evaluar la finalización de pruebas e iniciar la migración definitiva, en la que se demuestra que hubo seguimiento y coordinación con la contratista durante la ejecución del proyecto; prueba definitiva; cronograma de actividades para la migración definitiva, de la que consta la programación ordenada que se hizo para llevar a cabo el proyecto; imágenes en las que se demuestra el cambio de los servidores HP9000 por HPRX6600; y por último el informe final del proceso de migración, elaborado por la contratista. (...) Sumado a lo anterior, dentro del proceso de mejoramiento del SIC, la ANDA procedió a realizar depuración y actualización de la base de usuarios, tal como se comprueba con los listados y depuración de las diferentes regiones. También se diseñó un formulario el cual es indispensable presentar debidamente completado para que un usuario pueda darse de baja o alta; y otro para solicitar servicios informáticos de mejora y mantenimiento en el SIC; así como la importancia de la implementación de módulos y desarrollo de nuevos sistemas que mejoran la calidad de datos y de los Servicios del Sistema de Integrado de Información Comercial, aspecto último que comprende tareas como los son el desarrollo de una intranet y rediseño de la página web de la institución, desarrollo del Sistema de Escritorio de Ayuda, Sistema Gerencial "Tablero Ejecutivo Digital- TED", Sistema de Registro de Lecturas de Consumo, Sistema de Actualización del Catastro Comercial, entre otros. Con las explicaciones proporcionadas y la documentación que se exhibe se demuestra que los Directores de la Junta de Gobierno de la ANDA que represento, apenas tuvieron conocimiento de las falencias del SIC y tomaron decisiones e instruyeron para que el Sistema fuese mejorado, y con los proyectos hasta hoy ejecutados se ha superado la deficiencia que motivó a los auditores incluir en el informe final el hallazgo en comento, pues exactamente se cambió la plataforma de servidores HP9000 para garantizar la confiabilidad y calidad de la información y satisfacer la demanda en el procesamiento de la información. Además, actualmente es posible prestar el servicio de forma constante sin riesgo de perder la información ya que se generan respaldos centralizados, es viable la actualización software del sistema y la mejora y mantenimiento del hardware; por lo que considerando la finalidad reparadora y constructiva que tiene la auditoría y en vista que la deficiencia ha sido superada durante la gestión de mis representados, es procedente declararlos exentos de responsabilidad. **II- PRUEBA DOCUMENTAL** Para probar los extremos de mis alegatos presento debidamente certificada la siguiente prueba documental, todo de conformidad al artículo 68, parte final del inciso primero de la Ley de la Corte de Cuentas de la República: **1.** Acuerdo del Ministerio de Salud y Asistencia Social número 258, de fecha 13 de agosto de 2009, mediante el que se designa al Licenciado Francisco Chicas Director Propietario por ese Ministerio ante la Junta de Gobierno de la ANDA; **2.** Acuerdos número 86 y 131, tomados por el señor Ministro de Gobernación el 07 de julio y 17 de septiembre de 2009, mediante los que se nombra y proroga, respectivamente, a los representantes de ese Ministerio ante la Junta de Gobierno de la ANDA, siendo Directora Propietaria la Licenciada Mayra Dinora Reyes Quiroz; **3.** Acuerdo número 1115/2009, de fecha 13 de julio de 2009, del que consta que el señor Ministro de Relaciones Exteriores nombró a partir de esa fecha al Licenciado José Edmundo Bonilla como Director



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



Propietario ante la Junta de Gobierno de la ANDA, en representación de ese Ministerio; 4. Acuerdo del Ministerio de Obras Públicas, Transporte y de Vivienda y Desarrollo Urbano, de fecha 09 de junio de 2009, mediante el que el señor Ministro nombró como Director Propietario ante la Junta de Gobierno de la ANDA al Arquitecto José Roberto Góchez Espinoza; 5. Certificación del Punto II, tomado por la Junta Directiva de la Cámara Salvadoreña de la Industria de la Construcción (CASALCO) en la sesión celebrada el 04 de noviembre de 2009, del que consta que fue nombrado el Ingeniero Carlos Alberto Santos Melgar como representante propietario ante la Junta de Gobierno de la ANDA; 6. Punto número y del acta número dos mil ciento treinta y siete, tomado por la Junta de Gobierno en la sesión ordinaria celebrada el 14 de marzo de 2008, mediante el que se aprueba la Política para el Uso de Correo Electrónico Institucional como Medio Oficial de Comunicación Interna; y anexo de la misma; 7. Acuerdo número 4.1.2, tomado por la Junta de Gobierno de la ANDA en la sesión extraordinaria celebrada el 02 de julio de 2010, del que consta las instrucciones y medidas que se adoptaron por parte de mis representados para superar las supuestas deficiencias señaladas en el informe de auditoría; 8. Escrito de fecha 16 de julio de 2010, suscrito por mi persona, del que consta que se presentó a la Dirección de Auditoría Siete de la Corte de Cuentas de la República el acuerdo relacionado en el numeral anterior; 9. Resolución Razonada de fecha 10 de julio de 2010, mediante la que se autoriza la contratación por Libre Gestión con la sociedad PESA, S.A. DE C.V. para la ejecución del Proyecto de Migración de Datos del SIC; 10. Carta y oferta económica de fecha 30 de julio de 2010 presentadas por PESA, S.A. DE C.V.; 11. Correo electrónico de fecha 22 de septiembre de 2010, en el que se comprueba que ese mismo día se llevó a cabo la prueba de stress número uno; 12. Correo electrónico de fecha 24 de septiembre de 2010, en el que se comprueba que esa misma fecha se realizó la prueba de stress número dos; 13. Formulario de control y evaluación de las pruebas de stress; 14. Correo electrónico de fecha 04 de octubre de 2010, mediante el que se convoca para el 06 del mismo mes y año a la contratista para evaluar pruebas de stress y finalizar migración de servidores; 15. Correo de fecha 06 de octubre de 2010, mediante el que el Administrador de Bases de Datos informa al Gerente de informática sobre la existencia de las condiciones necesarias para llevar a cabo la tercera y definitiva prueba de stress; 16. Correo electrónico de fecha 07 de octubre de 2010, en el que se comprueba que ese mismo día se llevó a cabo la prueba de stress número tres; 17. Correo electrónico de fecha 29 de octubre de 2010, mediante el que el Administrador de Bases de Datos informa a la Gerencia de Informática sobre la superación del 98% de los errores presentados en las pruebas previas a la migración y presenta el cronograma de actividades para realizar la migración definitiva; 18. Permiso interno de transporte de fecha 28 de octubre de 2010 en el que se comprueba que se autorizó a la Gerencia de Informática para que se viajara el 01 de noviembre de 2010 a las Regiones Occidental y Oriental para el retiro de las bases de datos del SIC; 19. Correo electrónico de fecha 03 de noviembre de 2010 en el que el Gerente de Informática informa a los Jefes de Sucursales y autoridades de la institución sobre las mejoras que se experimentarán con el cambio del nuevo servidor de datos del SIC; 20. Imágenes en las que se comprueba el cambio de los servidores HP9000 por servidores HPRX6600; 21. Informe final presentado por la contratista en diciembre de 2010 sobre la ejecución del Proyecto "Migración de SIC de Plataforma HP9000/D270 a Integrity rx6600, en el que consta las tareas efectuadas para lograr la migración, bitácora de tareas realizadas y procedimientos de respaldo y recuperación para el nuevo sistema; 22. Memorando con número de referencia



150.276.2010, en el que el Gerente de Informática informa a la Gerente de UACI que el 22 de diciembre de 2010 se procedió a la recepción total del Proyecto Servicio de Migración del SIC; 23. Correo electrónico de fecha 07 de abril de 2010, en el que el Gerente de Informática informa a las jefaturas de la institución sobre nuevas medidas de control en la Política de Administración de Usuarios del SIC e informa sobre la programación para llevar a cabo la actualización de usuarios del SIC en las diferentes Regiones; 24. Formulario diseñado para el Control de Usuarios del SIC; 25. Formulario de requerimiento de servicios informáticos; 26. Correo electrónico de fecha 26 de marzo de 2010, mediante se envía al Gerente de Informática el listado de usuarios del SIC hasta ese momento, con la finalidad de iniciar la depuración y actualización de los mismos; 27. Resultados de la depuración de los usuarios del SIC; 28. Pantallas en las que se demuestra la implementación de módulos y desarrollo de nuevos sistemas que mejoran la calidad de datos del Sistema Integrado de Información Comercial, tales como desarrollo de la intranet y página web de la ANDA; Sistema de Escritorio de Ayuda que permite llevar un histórico de los servicios y soporte técnico del SIC; Sistema Gerencial "Tablero Ejecutivo Digital (TED), que permite conocer los ingresos económicos de las diferentes sucursales y consultar las cuentas de los usuarios; Sistema de Registro de Lectura de Consumo que permite verificar el consumo a nivel nacional, por departamento y municipio; Sistema de Ordenes de Instalación de Medidores, el cual hace posible registrar en tiempo real los procesos de instalación de medidores y, a la vez, actualiza el catastro del SIC; Sistema de e-Agencia, en el que se desarrollan los procesos de refacturación en agencia y los procesos de cuadre de caja, con lo que se reduce la posibilidad de manipulación de los arqueos; y Sistema de Actualización del Catastro Comercial, mediante el que se actualiza en línea el catastro comercial y así poder ser utilizado en el nuevo Sistema Integrado el SIC. """". Analizados los argumentos ofrecidos por los servidores actuantes al ejercer su defensa en relación al señalamiento contenido en el presente Reparo, está Cámara, para garantizar el derecho de defensa del servidor actuante, Ingeniero **Francisco José Gómez Hernández** ordeno realizar Inspección al presente hallazgo, obteniéndose como resultado el acta de las nueve horas del día siete de marzo del dos mil doce, agregada a fs. 288, donde se concluye lo siguiente """"""acto seguido procedemos a la audiencia de la diligencia ordenada la cual tiene por objeto presentar al perito que fue nombrada por la Cámara con la finalidad de que verifique los reparos que serán objeto de la inspección, y posteriormente rendirá su informe, los reparos a examinar serán uno, dos, tres y cuatro todos con Responsabilidad Administrativa; en este acto quedo establecido que la persona enlace a efecto de proporcionar la información que requiera por el perito seria el Licenciado Raúl Antonio Cárcamo Dimas como jefe del Departamento de Informática, y el Licenciado Guillermo Antonio Carias Guzmán como Gerente Comercial quien únicamente proporcionara información relacionada al reparo número tres, así mismo Ingeniero Ricardo Ernesto Flores Ramos, solicita un plazo que no excedería de Cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de dicha diligencia para la entrega del informe pericial.""""""; como resultado del peritaje realizado por el Ingeniero Ricardo Ernesto Flores Ramos según informe agregado de fs. 289 a fs. 293, expreso lo siguiente: **LA PLATAFORMA DE SERVIDORES QUE SOPORTAN AL SISTEMA DE INFORMACIÓN COMERCIAL, NO GARANTIZA LA CONFIABILIDAD DE LAS OPERACIONES.**"" El auditor responsable verifíco que la plataforma de servidores RISC de la Serie HP9000 que soportan al Sistema de Información Comercial (SIC) de la ANDA, no garantiza la confiabilidad, calidad, ni suficiencia para satisfacer la



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



347

demanda actual de procesamiento de la información que requieren sus usuarios y clientes. Esta Cámara luego de haber analizado el informe técnico pericial suscrito por el Ingeniero Ricardo Ernesto Flores Ramos, agregado de fs. 289 a fs. 293; expreso lo siguiente: A través de la verificación pericial se verifico que el informe desarrollado por la empresa IPESA de el salvador en la cual consta, que se realizo la migración del sistema de Información Comercial (SIC) de la plataforma HP9000/D270 con una nueva versión del sistema operativo, llamada Integrity rx 6600; dicha migración al nuevo sistema tiene como objetivo reducir los costos de mantenimiento; mayor disponibilidad del servicio, lo cual provee de protección, por hardware al sistema operativo así como la aplicación de la base de datos; además se efectúa el cambio de las versiones HP-UX 10.20 a la versión HP-UX 11.23, lo que la ha permitido al sistema de información modernizarse y tener la información de forma eficaz. Lo cual se ha logrado con los siguiente procedimientos: Configuración del SO HP-UH 11.23, Emulación de los Parámetros del SIC, Migración de Programas y Procedimientos, Migración de Usuarios y Colas de Impresión, Migración de Datos y Pruebas de Stress del nuevo servidor. Según la verificación pericial la Plataforma instalada altamente ampliable para la consolidación y vitalización de cargas de trabajo; verificándose también que la nueva generación Server Integrity de Hewlett Packard (HP) es capaz de manejar las cargas de trabajo de misión críticas. Por lo que en razón de lo anteriormente expuesto, tal como lo ha establecido esta Cámara, de conformidad con el Art. 69 Inc. 1° de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, determina que la responsabilidad administrativa reclamada en este reparo se desvanece, siendo procedente absolver del pago de dicha responsabilidad a los señores: Ingeniero. **Francisco José Gómez Hernández**, Presidente de ANDA, del uno de junio del dos mil nueve al tres de enero del dos mil diez. Ingeniero **Sigifredo Ochoa Gómez**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Obras Públicas, del uno de marzo al tres de julio del dos mil ocho y Presidente de ANDA, del cuatro de julio del dos mil ocho al treinta y uno de mayo del dos mil nueve, Licenciada **Mayra Dinora Reyes Quiroz**, Directora Propietaria de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Gobernación, del siete de julio del dos mil nueve al veintiocho de febrero del dos mil diez, Arquitecto **José Roberto Góchez Espinoza**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Obras Públicas, del dos de junio del dos mil nueve al veintiocho de febrero del dos mil diez, Licenciado **Francisco Antonio Chicas Batres**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio Salud Pública, del trece de agosto del dos mil nueve al veintiocho de febrero del dos mil diez. Licenciado **José Edmundo Bonilla Martínez**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Relaciones Exteriores, del trece de julio del dos mil nueve al veintiocho de febrero del dos mil diez Ingeniero **Carlos Alberto Santos Melgar**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación de Cámara Salvadoreña de la Industria de la Construcción (CASALCO), del diez de noviembre del dos mil nueve al veintiocho de febrero del dos mil diez, Licenciado **Jorge Mauricio Suvillaga Párraga**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Gobernación, del uno de marzo del dos mil ocho al uno de junio del dos mil nueve, Doctor **Rolando Edgardo Hernández Argueta**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Seguridad Pública, del uno de marzo del dos mil ocho al doce de agosto del dos mil nueve, Licenciado **José Aresio Nolasco Herrera**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Relaciones Exteriores, del uno de marzo del dos mil ocho



al doce de agosto del dos mil nueve. Ingeniero **Carlos Roberto Moran Mancía**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en representación del Ministerio de Obras Públicas, del veintidós de agosto del dos mil ocho al veintiocho de mayo del dos mil nueve. Reparo Número Tres, Según HALLAZGO No. 3 con Responsabilidad Administrativa titulado **“FALTA DE ACTUALIZACION DEL INSTRUCTIVO PARA EL ANALISIS DE CONSUMOS PREVIOS A LA EMISION DE FACTURACION DEL SISTEMA DE INFORMACION COMERCIAL”** El auditor responsable comprobó que el instrumento administrativo de control y criterios aplicables por los Analistas de Facturación, denominado “Instructivo para el análisis de consumos previos a la emisión de facturación” utilizado para el análisis de datos del Sistema de Información Comercial (SIC), se encuentra desactualizado a la fecha, registrándose como última fecha de actualización el 14 de octubre del año 2005, así mismo no es preciso ni específico para definir aspectos que inciden en la toma de decisiones para determinar el consumo a facturar; por ejemplo, el criterio a aplicar en el caso de cambio de medidores de consumo de agua sin modificar el estado del medidor, así como todos los cambios en el sistema, modificación de parámetros y nuevas tarifas que han surgido y que afectan la revisión de inconsistencias en el SIC. En relación a este reparo, el Licenciado **Rafael Francisco Sandoval Huevo** al ejercer su derecho de defensa mediante escritos agregados a fs. 312, manifestó lo siguiente: ““““Que en el Juicio de Cuentas derivado del “Informe de Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), durante el período comprendido del uno de marzo de dos mil ocho al veintiocho de febrero de dos mil diez”, he sido notificado del auto de las diez horas y cinco minutos del día treinta y uno de enero de dos mil doce, por medio del cual se me declara rebelde. Es por lo antes expuesto que vengo a mostrarme parte en el presente Juicio de Cuentas e interrumpir la rebeldía declarada, mismo en el que oportunamente presentaré los argumentos y pruebas pertinentes; por lo que en virtud de lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República. En relación a este reparo el Licenciado **Efraín Nelson Cardona Mancía**, no se mostró parte en el presente proceso, por lo que fue declarado rebelde de conformidad con el Art. 68 inciso 3° de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, según consta en auto agregado de fs. 43 a fs. 44, en consecuencia no hizo uso de su derecho de defensa, no obstante tenerlos expedido de conformidad con la Constitución de la República en su Art. 12 y lo dispuesto en los Arts. 67 y 68 de la Ley de esta Corte de Cuentas de la República. En base a lo antes expuesto esta Cámara a efecto de mejor proveer, ordenó realizar inspección en el presente hallazgo, obteniéndose como resultado el acta de las nueve horas del día siete de marzo del dos mil doce, agregada a fs. 288, donde se concluye lo siguiente ““““acto seguido procedemos a la audiencia de la diligencia ordenada la cual tiene por objeto presentar al perito que fue nombrada por la Cámara con la finalidad de que verifique los reparos que serán objeto de la inspección, y posteriormente rendirá su informe, los reparos a examinar serán uno, dos, tres y cuatro todos con Responsabilidad Administrativa; en este acto quedo establecido que la persona enlace a efecto de proporcionar la información que requiera por el perito sería el Licenciado Raúl Antonio Cárcamo Dimas como jefe del Departamento de Informática, y el Licenciado Guillermo Antonio Carias Guzmán como Gerente Comercial quien únicamente proporcionara información relacionada al reparo número tres, así mismo Ingeniero Ricardo Ernesto Flores Ramos, solicita un plazo que no excedería de Cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de dicha diligencia para la entrega del informe pericial.”“““; como

348



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



resultado del peritaje realizado por el Ingeniero Ricardo Ernesto Flores Ramos según informe agregado de fs. 289 a fs. 293; expreso lo siguiente “Falta de Actualización del Instructivo para el Análisis de Consumos Previos a la Emisión de Facturación del Sistema de Información Comercial”; En relación a este reparo, se comprobó mediante prueba documental que la junta de gobierno ya actualizó la normativa, que servirá de base para definir criterios sobre las acciones y procedimientos de análisis para corregir las inconsistencias del consumo previo a la emisión de facturación lo que permitirá dejar un respaldo documental y minimizar así los errores en los consumos facturados; el instrumento en mención es el denominado “instructivo para el análisis de consumo previo a la emisión de facturación” el cual fue emitido en el mes de noviembre del año dos mil once, y aprobado con fecha día uno diciembre del año dos mil once; obstante que la acción se realizó fuera del período de examen la administración utilizó la observación de auditoría para corregir la omisión que venía desde la fecha del examen entre tres a cuatro años, pero que ha sido corregida conforme a la nueva tecnología. Por lo que en razón de lo anteriormente expuesto, tal como lo ha establecido esta Cámara, de conformidad con el Art. 69 Inc. 1º de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, determina que la responsabilidad administrativa reclamada en este reparo se desvanece, siendo procedente absolver del pago de dicha responsabilidad a los señores: Licenciado **Rafael Francisco Sandoval Huevo**, Gerente Comercial de ANDA, del veintidós de septiembre del dos mil nueve al treinta de noviembre del dos mil nueve, y el Licenciado **Efraín Nelson Cardona Mancía**, Gerente de la Unidad Comercial de (ANDA) del uno de noviembre del dos mil ocho al uno de julio del dos mil nueve. Reparo Número Cuatro, Según HALLAZGO No. 4 con Responsabilidad Administrativa Titulado “DEFICIENCIAS EN LA GESTION DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES (TIC)” los auditores comprobaron deficiencias en el proceso administrativo para la tecnología de Información y Comunicación de la Administración Nacional Alcantarillados (ANDA), en lo relacionado a planificación y control, en razón de: **a) Planificación** Dificultad en determinar los objetivos estratégicos vinculados con la Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC), esta puesta en marcha por la ANDA para su cumplimiento, encontramos tres planes estratégicos, (...) **b) Control:** Falta de aprobación del instrumento administrativo de control denominado “Políticas y Estrategias para el uso del Equipo Informático” En relación a este reparo el Licenciado **Milton Portillo López** y el Licenciado **Carlos Alfredo Tejado Rodríguez**, no se mostraron parte en el presente proceso, por lo que fueron declarados rebeldes de conformidad con el Art. 68 inciso 3º de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, según consta en auto agregado de fs. 43 a fs. 44, en consecuencia no hicieron uso de su derecho de defensa, no obstante tenerlos expedito de conformidad con la Constitución de la República en su Art. 12 y lo dispuesto en los Arts. 67 y 68 de la Ley de esta Corte de Cuentas de la República; En base a lo antes expuesto esta Cámara a efecto de mejor proveer, ordenó realizar inspección en el presente hallazgo, obteniéndose como resultado el acta de las nueve horas del día siete de marzo del dos mil doce, agregada a fs. 288, donde se concluye lo siguiente “acta seguido procedemos a la audiencia de la diligencia ordenada la cual tiene por objeto presentar al perito que fue nombrada por la Cámara con la finalidad de que verifique los reparos que serán objeto de la inspección, y posteriormente rendirá su informe, los reparos a examinar serán uno, dos, tres y cuatro todos con Responsabilidad Administrativa; en este acto quedo establecido que la persona enlace a efecto de proporcionar la información que requiera por el



perito sería el Licenciado Raúl Antonio Cárcamo Dimas como jefe del Departamento de Informática, y el Licenciado Guillermo Antonio Carias-Guzmán como Gerente Comercial quien únicamente proporcionara información relacionada al reparo número tres, así mismo Ingeniero Ricardo Ernesto Flores Ramos, solicita un plazo que no excedería de Cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de dicha diligencia para la entrega del informe pericial. "*****"; como resultado del peritaje realizado por el Ingeniero Ricardo Ernesto Flores Ramos según informe agregado de fs. 289 a fs. 293; expreso lo siguiente: **Literal a) Dificultad en determinar los objetivos estratégicos vinculados con la Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC), esta puesto en marcha por la ANDA para su cumplimiento, encontramos tres planes estratégicos, (...).** En relación a este literal mediante la prueba pericial, se comprueba que la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, ANDA, si tiene un documento de planificación en donde se contempla los objetivos estratégicos que se definen en los Romanos IV y V, que se refieren a servicios y atención eficiente y fortalecer ANDA como institución autofinanciable de servicio público y modernizarla administrativamente, en el cual vincula a la Gerencia de Informática con acciones y proyectos para el desarrollo de los sistemas de call center, servicio de línea para los usuarios, capacitación de usuarios internos sobre la nueva tecnología, cambio del sistema de información comercial, mejorar la página web, cambios en los sistemas informáticos, uso de intranet institucional, implementación de bodega virtual, sistema de control de transporte y combustible, monitor de proyectos, agenda virtual, sistema de lectura de Handheld, tablero ejecutivo y otros que deberá cumplirse de acuerdo al plan institucional, lo cual desvirtúa lo aseverado por auditoría, pues sí tiene determinado los objetivos estratégicos vinculados con la tecnología de información y comunicaciones; es importante destacar que dichos objetivos solamente pueden ser alcanzados si la institución tiene disponibilidad presupuestaria para activar, desarrollar y consolidar los mencionados objetivos, situación que no fue expuesta por el equipo de auditores; vale entonces preguntarse cuales fueron los indicadores de gestión de utilizaron para establecer dificultad en la determinación de los objetivos estratégicos vinculados con la tecnología de la información y comunicaciones, con lo cual la condición reportada por auditoría no tiene el respaldo probatorio establecido en el Art. 47 inciso 2 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República; en relación al **literal b)**, del hallazgo, relativo a Control: Falta de aprobación del instrumento administrativo de control denominado "Políticas y Estrategias para el uso del Equipo Informático", según la prueba pericial, consta que las políticas y estrategias para el equipo informático, continúa sin aprobación y desactualizado, situación que no les permite tener una herramienta de control interno para la normalización de la tecnología informática; únicamente son comunicadas algunas acciones que podrían ser parte del documento antes mencionado, sin embargo no conforman dicho documento, encontrándose un control que no esté en un documento formal autorizado por la autoridad competente, y que se haya dado a conocer mediante las respectivas políticas de divulgación que la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, ANDA, acción necesaria y obligatoria de la cual debe de quedar evidencia a efecto de que los usuarios no tengan la oportunidad de negar la existencia de ellas, analizada dicha situación, el informe de auditoría define como responsables al Director Administrativo, obstante a ello al analizar el artículo, 53 del Reglamento de las Normas Técnica de Control Interno de (ANDA) y que fuera el criterio utilizado por auditoría para determinar responsabilidad en contra del licenciado **Carlos Alfredo Tejada Rodríguez**, por su cargo como Director Administrativo; criterio que



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



después de ser analizado no identificamos dentro de su contenido la obligatoriedad del servidor actuante, para la aprobación de el mencionado documento, sea que el artículo invocado no menciona ni se encuentra dentro de los conceptos expuesto en el artículo antes citado, por lo que dicha obligación no tiene asidero legal para efecto de emitir un fallo condenatorio en contra del servidor actuante; dicha situación no es óbice para que introduzcan a las normas técnicas dicha herramienta de control. Por lo que en razón de lo anteriormente expuesto, tal como lo ha establecido esta Cámara, de conformidad con el Art. 69 Inc. 1° de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, determina que la responsabilidad administrativa reclamada en este reparo se desvanece, siendo procedente absolver del pago de dicha responsabilidad a los señores Licenciado **Milton Portillo López**, Jefe de la Unidad de Planificación y Desarrollo de ANDA, del once de agosto del dos mil nueve al veintiocho de febrero del dos mil diez y **Carlos Alfredo Tejada Rodríguez**, Director Administrativo de ANDA, del uno de julio del dos mil nueve al veintiocho de febrero del dos mil diez. Reparo Número Cinco Según Hallazgo No. 5 con Responsabilidad Administrativa Titulado "Incumplimiento a Recomendaciones de Auditoría" Incumplimiento a recomendaciones de auditoría emitidas por la Corte de Cuentas de la República. El auditor responsable comprobó incumplimiento a recomendaciones de la Corte de Cuentas de la República, plasmada en el Informe de Auditoría de Gestión a los Sistemas Informático de la ANDA, correspondiente al período del 01/01/2007 al 29/02/2008, en razón que, de 7 recomendaciones no se cumplieron 3 totalmente, siendo las números 1, 4 y 6, así: **No. 1** Recomendamos al Señor Presidente de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA): Gestionen la obtención de recursos para el cumplimiento del objetivo estratégico a mediano plazo 2004-2009, Modernizar el Sistema Comercial para contar con un sistema actualizado del Catastro de Clientes y la Política 9.3 Tecnología para hacer eficiente el control de activos y pasivos de la ANDA, la cual consiste en el moderno sistema informático integrado, que permita mantener actualizada la cartera de clientes y detección temprana de mora, así como también que permita minimizar a los usuarios conectados de forma ilegal en la red de distribución de agua potable y alcantarillados; estimando los recursos necesarios e identificando a los responsables de su cumplimiento. **No. 4** Recomendamos al señor Presidente de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA, gire instrucciones a la Directora de Administración y Finanzas y esta a su vez al Jefe del Departamento de Informática para que coordine con el Jefe del Departamento de Patrimonio, una integración de los controles que llevan ambos Departamentos para la administración de las licencias de software, a fin de contar con un inventario institucional actualizado de dichos recursos. **No. 6** Recomendamos al señor Presidente de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA, gire instrucciones a la Directora Administrativa Financiera y esta a su vez al Jefe del Departamento de Informática, para que diseñe e implemente un plan de contingencia informático y se efectúen pruebas a la plataforma informática de la ANDA, que garanticen el restablecimiento y la continuidad de los servicios críticos identificados en dicho plan, en caso de un evento de contingencia. En relación a este reparo según escrito agregado de fs. 109 a fs. 113 presentado por el Licenciado **Gustavo Enrique Rivera Escalante**, Apoderado General Judicial del Ingeniero **Sigifredo Ochoa Gómez** en lo principal expreso lo siguiente: **1)** Porque en el desarrollo del Examen Especial cuyo Informe motiva este juicio, o sea durante la Auditoría llevada a cabo por la precitada Dirección, se violó flagrantemente el Principio Constitucional del Debido Proceso.



así como el real y verdadero Derecho de Audiencia y de Defensa de mi representado, pues se quebrantó en perjuicio de éste lo que respecto de tales Principios Constitucionales establecen la Ley de la Corte de Cuentas de la República, las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental, e incluso las Normas de Auditoría Gubernamental, lo que acarrea Nulidad Absoluta de todo lo actuado en contra de mi mandante desde aquella fase administrativa hasta este proceso judicial. II) Porque igualmente hubo Violación al Principio de Igualdad establecido en el Art.3 de nuestra Carta Magna. 1.- DE LA VIOLACION DEL PRINCIPIO CONSTITUCIONAL DEL DEBIDO PROCESO Y DEL REAL Y VERDADERO DERECHO DE AUDIENCIA Y DE DEFENSA DE MI REPRESENTADO. Expresa el Art. 11 de Nuestra Carta Magna que "Ninguna persona puede ser privada del derecho a la vida, a la libertad, a la propiedad o posesión, ni cualquier otro de sus derechos sin ser previamente oída y vencida en juicio con arreglo a las leyes. Por su parte, el Art. 14 Cn en lo que respecta a la facultad que posee la autoridad administrativa de imponer penas, dice que ésta "...podrá sancionar, mediante resolución o sentencia y previo el debido proceso...". Resulta Honorables Jueces, que el proceso de Auditoría que motiva este juicio fue iniciado por la precitada Dirección de Auditoría Siete el día SEIS DE ENERO DE DOS MIL DIEZ, sin embargo a mi representando tal Dirección le hizo del conocimiento la misma, a través de la Nota de Referencia DA7-ANDA-136/2010 de fecha dieciocho de abril de dos mil diez, suscrita por el Jefe de Equipo, la cual le fue entregada a mi representado A LAS DOCE HORAS CON CUARENTA Y CINCO MINUTOS DEL DÍA VEINTIUNO DE JUNIO DEL DOS MIL DIEZ, o sea CINCO MESES Y MEDIO DESPUÉS DE INICIADA LA AUDITORIA. Además, a la misma hora del citado día veintiuno de junio de dos mil diez, le fue entregada la Nota de Ref. DA7-373-2-2010 de fecha diecisiete de junio de dos mil diez, suscrita por el titular de aquella Dirección, en la cual le expresaba que conforme al Art. 33 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República se había preparado el Borrador de Informe, por lo que se le remitía un ejemplar conteniendo los Hallazgos Números 2.4 literal b) y 6, relacionados con el cargo que desempeñó como Presidente de la ANDA, del período del cuatro de julio de dos mil ocho al treinta y uno de mayo de dos mil nueve; convocándosele en la expresada Nota a la Lectura del Borrador de Informe, lo que se señaló para las nueve horas del día veintinueve de junio del año recién pasado. Finalmente, a la hora indicada del mismo día veintiuno de junio del año en curso, le fue entregada la Nota de Ref. DA7-373-12-2010, también de fecha diecisiete de junio de dos mil diez, firmada por el citado Director, en la que se le manifestó que según el citado Art. 33 LCCR, se ha preparado el Borrador de Informe, que le remite un ejemplar conteniendo los Hallazgos 2 y 4 literal b) relacionados con el cargo de Director Propietario de la Junta de Gobierno de la ANDA, en el período del veinticuatro de septiembre de dos mil siete al nueve de julio de dos mil ocho; e igualmente, se le convoca para la Lectura del Borrador de Informe señalado para las nueve horas del mismo día veintinueve de junio del año dos mil diez. Dicho de otra manera, fue hasta transcurridos cinco meses y medio que en un solo día se le comunicó a mi mandante: (a) que la Auditoría había iniciado el seis de enero del dos mil diez; (b) que se le remitían los Borradores del Informe conteniendo algunos hallazgos relacionados con los cargos que él desempeñó; (c) que se le convocaba a la Lectura de dicho Borrador; y, (d) se le mencionó en tales Notas que el Informe podía ser modificado como producto de la presentación de evidencias documentales, así como el análisis de explicaciones y comentarios "adicionales" que se presentaran por escrito el día de la lectura. Resulta Señores Jueces, que al hacer una revisión de la actuación llevada a cabo por la mencionada Dirección, en particular la del



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



350

Equipo de Auditores, éstos incurrieron en irregularidades y en quebrantamiento de la normativa legal cuya aplicación es de obligatorio cumplimiento en este tipo de auditoría (Art. 43 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República (LCCR); Art. 3 del Reglamento que contiene las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental (PIAG), y el Capítulo Preliminar del Reglamento que contiene las Normas de Auditoría Gubernamental (NAO) en el Apartado “Ámbito de Aplicación”, violando con ello los Principios de orden Constitucional antes relacionados, o sea el Debido Proceso, y especialmente el real y verdadero Derecho de Audiencia y de Defensa de mi representado.(....) En ese sentido, tales quebrantamientos del orden legal, por su trascendencia en casos como éste, impiden que en nombre de mi mandante pueda, por una parte, pronunciarse en este juicio de cuentas sobre el tema de fondo, o sea los supuestos hallazgos que se le acreditan en los cargos que ostentó en la ANDA, pues ello resulta inoficioso e improcedente ante la flagrante violación del Debido Proceso, y del real y verdadero Derecho de Audiencia y de Defensa de mi representado; y por otra, porque al entrar en el fondo de ellos implicaría la aceptación y subsanación de las irregularidades y violaciones cometidas en su contra en el desarrollo de la auditoría.(....) Esa “Comunicación” de que habla el Art. 33 LCCR no se tuvo por parte de aquella Dirección de Auditoría con mi representado de manera adecuada y oportuna, sino hasta pasados cinco meses y medio de haberse comenzado la auditoría, pues luego de transcurrido este plazo fue que se le entregó a mi representado la Nota de Comunicación en la que le hacía saber que el día seis de enero del dos mil diez se inicio la auditoría, lo que constituye una irregularidad que incidió grandemente en los derechos y los intereses jurídicos-procedimentales administrativos de mi mandante, los cuales se vieron conculcados con aquella falta de oportuna comunicación de que habla el Art. 33 LCCR. Como si la irregularidad indicada no fuere suficiente, se tiene como agravante que en aquella misma hora y fecha (las doce horas con cuarenta y cinco minutos del día veintiuno de junio de dos mil diez) le entregan por parte de aquella Dirección las Notas de Referencia DA7-373-2-2010 y DA7-373-12-2010, con cada una de las cuales le remitieron un ejemplar del Borrador de Informe, y le comunican los hallazgos relacionados con los cargos por él desempeñados; actuación ésta que está en abierta contraposición al Debido Proceso administrativo, ya que en el desarrollo de la Auditoría no le comunicaron oportunamente ninguna observación, ni se le concedió el plazo de ley -los cinco días hábiles- para que evacuar las observaciones. Aquella comunicación “de último momento” no solo estuvo al margen de lo que expresa en el Art. 33 LCCR, sino también lo que prescribe el Art. 5 del Reglamento que contiene las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental (PIAG), el cual ordena tajantemente a los Auditores que en la fase administrativa- al detectar presuntas deficiencias lo “COMUNIQUEN DE INMEDIATO Y POR ESCRITO a las personas relacionadas con las mismas, PARA GARANTIZARLES SU DERECHO DE DEFENSA, CONCEDIÉNDOLES CINCO DÍAS HÁBILES, para que den explicaciones que estimen necesarias y presenten documentación pertinente”. Véase que tal disposición es imperativa y categórica al obligar al ente contralor a que lo “...comuniquen de inmediato...para garantizar el derecho de defensa... concediendo cinco días hábiles...” (....) Respecto del mismo tema de las infracciones a disposición expresa, o sea al Debido Proceso y al Derecho de Defensa y de Audiencia, también se tiene el incumplimiento por parte de esta Dirección de Auditoría al Reglamento que contiene las Normas de Auditoría Gubernamental, al Numeral 3.1 que alude al “Informe y Comunicación de Resultados de Auditoría Gubernamental”, y muy particularmente el Sub Numeral 3.1.4 que se refiere al Derecho de Defensa, y que señala lo siguiente:” “3.1.4 Durante el



proceso de la auditoría, el auditor debe comunicar oportunamente los hallazgos a las personas comprendidas en los mismos, a fin de que en un plazo fijado, presente sus aclaraciones o comentarios sustentados documentalmente, para su evaluación y consideración en el informe correspondiente.” Así, es claro que el Derecho de Defensa estipulado en las disposiciones legales transcritas, fue conculcado a mi representado por parte de los señores auditores que llevaron a cabo la Auditoría que nos ocupa, pues durante el desarrollo del proceso administrativo de la Auditoría, o sea en el transcurso del examen, NO LE COMUNICARON DE INMEDIATO NI OPORTUNAMENTE POR ESCRITO NINGUNA OBSERVACION NI NINGUN HALLAZGO COMO PERSONA RELACIONADA O COMPRENDIDA EN EL MISMO, NI SE LE CONCEDIO EL TERMINO DE CINCO DIAS HABILES QUE ESTABLECE EL RESPECTIVO REGLAMENTO, por lo que no se le pidió aclaración, explicación ni comentarios sobre ellos, y en ese sentido se infringió además del real y verdadero Derecho de Audiencia y de Defensa, el Debido Proceso, lo que así debe declarar esta Honorable Cámara de Primera Instancia al emitir la respectiva sentencia. En ese orden, siendo tangible la violación al Debido Proceso establecido en las disposiciones de la Materia, y al real Derecho de Audiencia y de Defensa de mi mandante, no era legal ni administrativamente pertinente que se le comunicara que estaba comprendido en el hallazgo cuando todo el proceso de investigación ya se encontraba en la fase final, y menos que se hiciera en el momento en que se estaba convocando a la lectura del Borrador de Informe, pues a esas alturas de la Auditoría las personas relacionadas o vinculadas con los hallazgos, ya se habían pronunciado con antelación sobre los mismos. En consecuencia, sobre la base de la manifiesta violación al Debido Proceso, y al Derecho de Audiencia y de Defensa de mi mandante, los hallazgos que nacen de ese Informe de Auditoría, desde el punto de vista jurídico- procesal, no puede tener existencia ni base jurídica respecto de mi representado, por lo que así debéis declararlo vosotros Honorables Jueces al decidir en sentencia este juicio. Como ustedes lo podrán advertir Señores Jueces, bajo ningún punto de vista legal, se pueden soslayar las anteriores irregularidades, las que atentan y transgreden Principios y Derechos de Orden Constitucional señalados, y tampoco se puede aceptar como supuestamente válida la comunicación del hallazgo que se hizo a través de aquellas Notas que, incluso, contiene la remisión del Borrador de Informe, así como la convocatoria a la lectura del mismo, pues ello implicaría avalar la ilegalidad del procedimiento administrativo indicado en la parte que a mi representado corresponde, y además implicaría ir en contra de lo que clara y expresamente regulan los cuerpos legales respecto del trámite procedimental para llevar a cabo las auditorías gubernamentales; pues se transgredió manifiestamente el orden instituido en el Art. 6 del Reglamento que contiene las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental, ya que la etapa en la que se elabora el Borrador de Informe, requiere previamente agotar y superar la fase donde se vierten y se analizan las explicaciones y documentación presentadas por los servidores públicos, que es donde quedan confirmadas las deficiencias que, luego, constituyen los hallazgos. Igualmente, es contrario a la lógica y el buen sentido del procedimiento administrativo - o sea al Debido Proceso- que regula las auditorías, que sea en la diligencia de la Lectura del Borrador de Informe donde se le requiera “por primera vez” al servidor público las explicaciones y comentarios, y/o la presentación de evidencia documental, ya que (en el mejor de los casos, que no es así en la práctica) en la Lectura del Borrador de Informe de lo que se trata es dar explicaciones y comentarios “ADICIONALES” a los ya vertidos previamente dentro de los cinco días hábiles que se les concedieron a los servidores conforme el Art. 5 de las PIAG, los que en ningún



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



momento se le concedieron a mi representado, quebrantando con ello el real y verdadero Derecho de Audiencia y de Defensa de éste. Tómese muy en cuenta además, que la Lectura del Borrador de Informe, es una fase del proceso de la auditoría que está precedida por todo lo ya investigado, o sea donde ya se han comunicado oportunamente los hallazgos a las personas comprendidas en el mismo, donde éstas han emitido sus explicaciones y aclaraciones y han presentado la documentación pertinente, y donde todo ello ha sido analizado por los auditores y queda incorporado en el Borrador de Informe; siendo ésta prácticamente la fase donde, incluso, normal y usualmente los auditores ya tienen una posición respecto de los presuntos responsables de los hallazgos. Así Honorables Jueces, resulta que en el proceso de auditoría que precede a este juicio de cuentas, en el caso particular de mi representado, se violentó el espíritu y el sentido de lo estipulado en el Artículo 33 LCCR, en el Artículo 5 del Reglamento que contiene las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental, en el Sub Numeral 3.1.4. del Reglamento que contiene las Normas de Auditoría Gubernamental, todas las cuales aluden a que los auditores deben comunicar de inmediato, oportunamente y por escrito el hallazgo, para garantizar el Derecho de Defensa del servidor público tal como lo exige el Considerando II del Reglamento de las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental, lo que en el caso de mi patrocinado no se hizo así; por lo que, en imperio de la ley, ustedes así deben declararlo en este juicio con la consecuente exoneración de los reparos que se le atribuyen a mi mandante. La violación al Derecho de Defensa que le concede a mi representado la Ley Primaria, la Ley de la Materia y los demás Reglamentos indicados, ha sido de gran trascendencia y gravedad en la fase administrativa de la auditoría, **ya que ello volvió nugatorio el plazo de los cinco días hábiles que señala uno de estos ordenamientos jurídicos indicados**, y es el motivo por el cual no consta en el citado Borrador de Informe ninguna explicación ni aclaración de parte de mi mandante, y tampoco constan las diferencias de opinión o discrepancias que pudieron haberse revelado en el mismo, que es a lo que alude el Art. 49 LCCR, el Art. 9 de las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental, y los Numerales 3.1.7 y 3.1.8 de las Normas de Auditoría Gubernamental. (...). Retomando el tema la institución de orden constitucional del Debido Proceso contenido en el Art. 14 de la Carta Magna, que en esencia exige que antes de procederse a limitar la esfera jurídica de una persona, o a privársele por completo de un derecho, "debe ser oída y vencida con arreglo a las leyes", lo que implica que se "siga el proceso o procedimiento establecido por la norma secundaria, ante autoridad previamente establecida, en el que se observen las formalidades esenciales procedimentales"; el suscrito reitera que en el caso particular de mi mandante, durante el desarrollo de la fase administrativa de la investigación llevada a cabo por los auditores, éstos quebrantaron ese Debido Proceso por cuanto no cumplieron a cabalidad con las formalidades esenciales ni con el procedimiento o proceso que establecen tanto la Ley de la Corte de Cuentas de la República como los demás Reglamentos mencionados en este escrito, lo que le imposibilitó a mi patrocinado a exponer sus razonamientos y defender sus derechos de manera plena y amplia, lo que - como antes dije- es motivo suficiente para promover el respectivo proceso de amparo de lo cual mi mandante se reserva el derecho. Consecuente con todo lo expuesto, habida cuenta que durante el proceso de la auditoría se transgredieron las disposiciones legales que he transcrito, y que con ello se irrespetó y violentó el Debido Proceso así como el real y verdadero Derecho de Audiencia y de Defensa de mi representado, desde la perspectiva estrictamente legal, existe nulidad absoluta manifiesta de todo lo actuado en razón de la persona de él, y aún cuando tiene justificaciones válidas respecto de lo



cuestionado, no es procedente pronunciarse sobre los hallazgos a los que hace referencia en sus Notas al principio detalladas, pues ello conllevaría subsanar tácitamente las infracciones de orden constitucional esgrimidas, que en esta instancia alego para que vosotros, Honorables Jueces, así las declaréis en vuestra sentencia de mérito, siempre en el entendido que mi mandante se reserva el derecho de interponer el Recurso de Amparo, si así fuere necesario. Habida cuenta de lo anterior, y sobre la base de los argumentos de hecho y de derecho expuestos, a ustedes Señores Jueces expresamente pido den lugar a la nulidad absoluta de lo actuado en la persona de mi representado, Ingeniero SIGIFREDO OCHOA GÓMEZ, por las violaciones a las normas constitucionales referidas, y lo exoneren de los reparos que se le acreditan con las consecuencias de ley. **II.- DE LA VIOLACIÓN AL PRINCIPIO DE IGUALDAD ESTABLECIDO EN EL ART.3 DE NUESTRA CARTA MAGNA.** El Catálogo de Jurisprudencia de Derecho Constitucional Salvadoreño, emitido por la Corte Suprema de Justicia, Tercera Edición, Año 1993, dice que ante todo cabe expresar que el Principio de Igualdad tiene dos perspectivas constitucionales: a) La igualdad ante la ley; y, b) La igualdad en la aplicación de la ley. Conforme a la primera "...frente a supuestos de hechos iguales, las consecuencias deben ser las mismas, evitando toda desigualdad arbitraria y no justificada...". Según la segunda, cuya aplicación se hace en el ámbito judicial, las resoluciones judiciales deben ser las mismas al entrar al análisis de los mismos presupuesto de hecho, aunque sean órganos jurisdiccionales distintos los que entraren al conocimiento del asunto, evitando cualquier violación consistente en que un mismo precepto legal se aplique en casos iguales con evidente desigualdad. En otras palabras, conforme al citado Principio de Igualdad, al juzgador lo vincula en el sentido de aplicar la ley de igual manera para todos sin rasgos de diferenciación. (...) Como podrán advertir Honorables Jueces, en perjuicio tanto de mi mandante como del resto de los miembros de la Junta de Gobierno de la ANDA de aquella época, se conculcó el Principio de Igualdad jurídica a que ellos tenían y tienen derecho, y tal afectación ha sido directa y específica a las dos perspectivas constitucionales que sustentan dicho Principio, cuales son: a) La igualdad ante la ley; y b) La igualdad en la aplicación de la ley, ya que estando todos ellos junto con el Ex Presidente de la ANDA frente a supuestos de hechos iguales, las consecuencias debieron ser las mismas para todos ellos, o sea de exoneración para quienes conformaban la Junta de Gobierno de la ANDA, y no solo para el Ex Presidente de ésta, por lo que al no haberlo hecho así aquella Dirección de Auditoría incurrió en un trato de desigualdad arbitraria e injusta para quienes ahora están siendo procesado en este juicio de cuentas. Desde el punto de vista legal, y principalmente Constitucional, cómo explica y justifica la Dirección de Auditoría Siete la exoneración total y completa del Hallazgo N°. 2 que otorgó a favor del Ex Presidente de la ANDA, quien a su vez es el Presidente de la Junta de Gobierno de la misma, sin que haya hecho extensiva esa exoneración al resto de miembros de tal Junta de Gobierno, pese a que los argumentos dados por el Ex Presidente igualmente favorecían a tal Cuerpo Colegiado. Tal explicación y justificación no cabe en este caso por cuanto existió un tratamiento legal desigual, y la excepcionalidad conferida al citado funcionario se vuelve una clara y evidente violación al Principio Constitucional tantas veces aludido; por lo tanto Honorables Jueces, así debe reconocerse por vuestra autoridad tal violación, y en apego a derecho debe exonerarse a mi mandante, y al resto de miembros de la Junta de Gobierno de la ANDA, del Hallazgo que nos ocupa, tal como se hizo en la fase administrativa a favor del Ex Presidente de la ANDA, quien a su vez era el Presidente de la Junta de Gobierno de la misma. Esta Cámara al



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



352

analizar los argumentos vertidos y la prueba documental en relación al presente reparo, presentado por el Apoderado General Judicial del Ingeniero Sigifredo Ochoa Gómez, en su escrito de fs. 109 a fs. 121, opuso y alego excepción perentoria de nulidad absoluta referente los hallazgos número dos y número cinco, con Responsabilidad Administrativa, contenidos en el pliego de reparo No C.I. 045-2010, base legal del presente juicio de cuenta, dicha excepción perentoria se tuvo por opuesta y alegada por esta Cámara, según auto de fs. 243 a fs. 244, de este proceso en la cual el apoderado alega (...) "....." que el proceso de Auditoría que motiva este juicio fue iniciado por la precitada Dirección de Auditoría Siete el día SEIS DE ENERO DE DOS MIL DIEZ, sin embargo a mí representando tal Dirección le hizo del conocimiento la misma, a través de la Nota de Referencia DA7-ANDA-136/2010 de fecha dieciocho de abril de dos mil diez, suscrita por el Jefe de Equipo, la cual le fue entregada a mí representado A LAS DOCE HORAS CON CUARENTA Y CINCO MINUTOS DEL DÍA VEINTIUNO DE JUNIO DEL DOS MIL DIEZ, o sea CINCO MESES Y MEDIO DESPUÉS DE INICIADA LA AUDITORIA, "....." (...) situación que se pudo comprobar mediante Orden de Trabajo, DASI No. 6/2010 de fecha seis de enero del dos mil diez, suscrita por el Director de Auditoría Siete, dirigida al Ingeniero Alberto Reyes Lazo, Jefe de Equipo, donde se ordeno efectuar labores de auditoría en la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), teniendo un tiempo estimado de sesenta días hábiles para realizar dicha auditoría, contados a partir del día seis de enero del dos mil diez, y finalizando el día siete de abril del dos mil diez, según REF-DA7-ANDA-139/2010, la copia de la notificación realizada al Ingeniero Sigifredo Ochoa Gómez, de fecha dieciocho de abril del dos mil diez, tal como lo manifiesta el apoderado de dicho funcionario, se encuentra contenida en el archivo electrónico y en la misma fecha le fue notificado según REF. DA7-373-2-2010 de fecha diecisiete de junio del dos mil diez, para que se presentara a la Dirección de Auditoría Siete, para la lectura del borrador del informe el día veintidós de junio del dos mil diez, la que se encuentra agregada a fs. A.C.R.233, de los papeles de trabajo que respaldan la Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), durante el Período comprendido del uno de marzo de dos mil ocho al veintiocho de febrero de dos mil diez, en consecuencia la Dirección de Auditoría Siete al haber realizado dicha notificación cinco meses y medio después de haber iniciado la auditoría y dos meses y medio después de haber finalizado la auditoría, no le dio cumplimiento a los Principios Constitucionales siguientes: el debido proceso, Derecho de audiencia y Derecho de defensa, regulados en la Constitución de la República Artículo 11 el cual establece: "..... Ninguna persona puede ser privada del derecho a la vida, a la libertad, a la propiedad y posesión, ni de cualquier otro de sus derechos sin ser previamente oída y vencida en juicio con arreglo a las leyes; ni puede ser enjuiciada dos veces por la misma causa (...) "....." y Artículo 14 que determina lo siguiente: ".....Corresponde únicamente al Órgano Judicial la facultad de imponer penas. No obstante la autoridad administrativa podrá sancionar, mediante resolución o sentencia y previo el debido proceso, las contravenciones a las leyes, reglamentos u ordenanzas, (...) "....." en relación con la Ley de la Corte de Cuentas de la República en su Artículo 33 que dice: ".....En el transcurso del examen, los auditores gubernamentales, mantendrán constante comunicación con los servidores de la entidad u organismo auditado, dándoles oportunidad para que presenten pruebas o evidencias documentadas e información verbal pertinente a los asuntos sometidos a examen"....." y Artículo 43 determina: ".....La Corte hará auditoría de acuerdo con esta Ley, sus reglamentos y con las políticas y normas de auditoría



gubernamental.””, así mismo el Reglamento de las Políticas Internas de Auditoría Gubernamental en su Artículo. 3 establece: “““La auditoría gubernamental deberá realizarse de conformidad a las Normas de Auditoría Gubernamental (NAG) emitidas por la Corte de Cuentas de la República, Institución que en estas políticas se denominara la Corte. Las auditorías a los fondos provenientes de organismos internacionales se practicarán de conformidad a las NAG a menos que en base a un convenio interinstitucional, se acuerde aplicar otras normas de auditoría””” y Artículo. 5 expresa: “““El detectar presuntas deficiencias los auditores verificarán las mismas, mediante los procedimientos de auditoría pertinentes, señalando la normativa incumplida, debiendo comunicar de inmediato y por escrito, a las personas relacionadas con las mismas, para garantizarles su derecho de defensa, concediéndoles un plazo de cinco días hábiles, para que se den las explicaciones necesarias y presenten la documentación pertinente”””, notificaciones y citaciones a las cuales tenía derecho dentro de sus funciones como ciudadano y como funcionario el Ingeniero Sigifredo Ochoa Gómez; con dichas omisiones se comprobó que se le violentó el Derecho de Defensa, de Audiencia, no se le dio cumplimiento al debido proceso, además el principio de seguridad jurídica que todo ciudadano le corresponde, según nuestra carta Magna; el principio de Seguridad Jurídica nuestra constitución la prevé que como: “““categoría jurídica fundamental, a través de ella se obtiene la certeza de que una situación jurídica determinada no será modificada más que por procedimientos regulares y autoridades competentes, establecidos previamente. Por eso, ella es capaz de crear el ambiente que permite al hombre vivir sin temor a la arbitrariedad y a la opresión, en el pleno y libre ejercicio de sus derechos, pues no basta que éstos aparezcan reconocidos en forma enfática y solemne en la Constitución, sino que los gobernados tengan un goce efectivo de los mismos, la Seguridad Jurídica es la certeza del imperio de la ley, en el sentido de que el Estado protegerá los derechos tal y como la ley los declara, principio que impone al Estado el deber isonómico, de respetar y asegurar la inviolabilidad de los derechos constitucionales, asegurando así que todos y cada uno de los gobernados, tengan un goce efectivo de los mismo. La seguridad jurídica implica una actitud de confianza en el derecho vigente y una razonable previsibilidad sobre el futuro.””” Por lo que esta Cámara determina, que los vacíos legales antes relacionados en materia procesal generan la excepción perentoria que le pone fin a la acción intentada en el juicio; la cual fue alegada y opuesta por el apoderado, por no haberse desarrollado en el proceso administrativo su acción conforme a derecho y en apego a la Justicia. Según el tratadista Uruguayo Eduardo Couture, determina que debe de dársele cumplimiento en forma total al debido proceso, para evitar Excepciones Perentorias que pueden ser alegadas y opuestas por las partes, “““ya que las excepciones perentorias no son defensas sobre el proceso sino sobre el Derecho, no procuran la depuración de elementos formales del juicio, sino que constituyen la defensa de fondo sobre el Derecho cuestionado. Las Excepciones Perentorias su enumeración no es taxativa no aparecen enunciadas en los códigos y toman el nombre de los hechos extintivos de las obligaciones, en los asuntos de esta índole como: pago, compensaciones, novación etc, cuando no se invoca un hecho extintivo sino alguna circunstancia que obsta al nacimiento de una obligación también lleva el nombre de excepción perentoria tales como: dolo, fuerza, error etc, sino se tratare de obligación o cuando tratándose de esta se invoca simplemente la inexactitud de los hechos, o la existencia de la obligación por diversos motivos. Se habla de acción como sinónimo de Derecho sustancial, que justifique una sentencia favorable al actor o demandado, las excepciones perentorias no



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA

se deciden *in limine litis*, ni suspenden la marcha del procedimiento ya que su resolución se posterga siempre en la sentencia definitiva.””””” En conclusión al haberse incumplido el debido proceso el Derecho de defensa y de Audiencia en contra del Ingeniero Sigifredo Ochoa Gómez, como sujeto procesal agraviado no tuvo conocimiento de forma total ni oportuna, del acto administrativo que genere el Informe de Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), por lo que se ha comprobado que dicho acto administrativo que genere el Reparo Número Cinco, es improcedente en contra del Ingeniero Sigifredo Ochoa Gómez. En razón de lo antes expuesto, esta Cámara, de conformidad con el Art. 69 Inc. 1º de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, determina que la responsabilidad administrativa reclamada en este reparo se desvanece en su totalidad, siendo procedente absolver del pago de la responsabilidad administrativa reclamado en este Reparo al Ingeniero **Sigifredo Ochoa Gómez**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Obras Públicas, del uno de marzo al tres de julio del dos mil ocho y Presidente de ANDA, del cuatro de julio del dos mil ocho al treinta y uno de mayo del dos mil nueve, respectivamente.

POR TANTO: En base a todo lo expuesto en los considerandos anteriores, y la prueba documental y pericial aportada en el presente proceso, la defensa Ejercida por los servidores actuantes y las situaciones jurídicas antes expuestas, de conformidad con los Arts. 195 de la Constitución de la República; 3, 15 y 16 inciso 1º, 53, 54, 55, 69, 107, de la Ley de la Corte de Cuentas de la República; y Arts. 216, 217, 218, 318, 319 y 375 del Código Procesal Civil y mercantil a nombre de la República de El Salvador, esta Cámara **FALLA: 1) Declárase Desvanecidos en su totalidad** los Reparo Número Uno hallazgo **Número 1**, Reparo Número Dos hallazgo **Número 2** Reparo Número Tres hallazgo **Número 3** Reparo Número Cuatro hallazgo **Número 4** y Reparo Número Cinco hallazgo **Número 5**, con Responsabilidad Administrativa contenido en el Pliego de Reparos N°. **C.I. 049-2010** base legal del presente proceso. **2) Absuélvase del pago de la Responsabilidad Administrativa** reclamada en los Reparos relacionados en el numeral Uno del presente fallo a los señores: Ingeniero **Francisco José Gómez Hernández**, Presidente de ANDA, del uno de junio del dos mil nueve al tres de enero del dos mil diez, Ingeniero **Sigifredo Ochoa Gómez**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Obras Públicas, del uno de marzo al tres de julio del dos mil ocho y Presidente de ANDA, del cuatro de julio del dos mil ocho al treinta y uno de mayo del dos mil nueve, Licenciada **Mayra Dinora Reyes Quiroz**, Directora Propietaria de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Gobernación, del siete de julio del dos mil nueve al veintiocho de febrero del dos mil diez, Arquitecto **José Roberto Góchez Espinoza**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Obras Públicas, del dos de junio del dos mil nueve al veintiocho de febrero del dos mil diez, Licenciado **Francisco Antonio Chicas Batres**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio Salud Pública, del trece de agosto del dos mil nueve al veintiocho de febrero del dos mil diez, Licenciado **José Edmundo Bonilla Martínez**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Relaciones Exteriores, del trece de julio del dos mil nueve al veintiocho de febrero del dos mil diez, Ingeniero **Carlos Alberto Santos Melgar**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación de la

Cámara Salvadoreña de la Industria de la Construcción (CASALCO), del diez de noviembre del dos mil nueve al veintiocho de febrero del dos mil diez, Licenciado **Jorge Mauricio Suvillaga Párraga**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Gobernación, del uno de marzo del dos mil ocho al uno de junio del dos mil nueve, Doctor **Rolando Edgardo Hernández Argueta**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Salud Pública, del uno de marzo del dos mil ocho al doce de agosto del dos mil nueve, Licenciado **José Aresio Nolasco Herrera**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en Representación del Ministerio de Relaciones Exteriores, del uno de marzo del dos mil ocho al doce de agosto del dos mil nueve, Ingeniero **Carlos Roberto Moran Mancía**, Director Propietario de la Junta de Gobierno en representación del Ministerio de Obras Públicas, del veintidós de agosto del dos mil ocho al veintiocho de mayo del dos mil nueve, **Carlos Alfredo Tejada Rodríguez**, Director Administrativo de ANDA, del uno de julio del dos mil nueve al veintiocho de febrero del dos mil diez, Licenciado **Milton Portillo López**, Jefe de la Unidad de Planificación y Desarrollo de ANDA, del once de agosto del dos mil nueve al veintiocho de febrero del dos mil diez, Licenciado **Rafael Francisco Sandoval Huezo**, Gerente Comercial de ANDA, del veintidós de septiembre del dos mil nueve al treinta de noviembre del dos mil nueve, y el Licenciado **Efraín Nelson Cardona Mancía**, Gerente de la Unidad Comercial de (ANDA); del uno de noviembre del dos mil ocho al uno de julio del dos mil nueve, quienes actuaron en la **Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA)**, durante el Período comprendido **del uno de marzo de dos mil ocho al veintiocho de febrero de dos mil diez**; por lo que se les declara libres y solventes para con el Fondo General del Estado, en relación a sus cargos y período de actuación antes relacionado; 3) Todo lo anterior de conformidad con el **Informe de Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA)**, durante el Período comprendido **del uno de marzo de dos mil ocho al veintiocho de febrero de dos mil diez. NOTIFIQUESE.**



Ante Mi


Secretario




CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



365

MARA PRIMERA DE PRIMERA INSTANCIA DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPUBLICA; San Salvador a las nueve horas con cinco minutos del día cinco de julio del año dos mil doce.

Por haber transcurrido el término legal sin haber interpuesto ningún Recurso, en contra de la Sentencia Definitiva, que se encuentra agregada de fs. 327 a fs. 353 ambos vueltos, del presente proceso; emitida por esta Cámara a las diez horas con cinco minutos del día veintitrés de mayo de dos mil doce, de conformidad con lo establecido en el inciso 3° del Art. 70 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, declárase Ejecutoriada dicha Sentencia. Emitase la Ejecutoria correspondiente y el finiquito que genera esta resolución de conformidad con el Art. 93 Inciso 1° y 4° de la Ley de la Corte de Cuentas de la República. **NOTIFIQUESE.**



Ante Mí,

Secretario



Exp. C.I. -049-2012
Cám. 1ª de 1ª Inst.
LGRANILLO



55

DIRECCION DE AUDITORIA SIETE

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION A LOS SISTEMAS INFORMATICOS DE LA ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (ANDA) DEL 1 DE MARZO DE 2008 AL 28 DE FEBRERO DE 2010

SAN SALVADOR, AGOSTO 2010

INDICE

	PAG.
INTRODUCCION	
1.- OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORIA	1
1.1.- Objetivo General	1
1.2.- Objetivos Especificos	1
1.3.- Alcance de la Auditoría	2
2.- PRINCIPALES REALIZACIONES Y/O LOGROS	2
2.1.- Logros de Auditoría	2
3.- RESULTADOS DE LA AUDITORÍA POR PROYECTOS	3
3.1.- Proyecto Sistema de Información Comercial (SIC)	3
3.1.1.- Hallazgos del Proyecto	3
3.1.2.- Conclusión del Proyecto	22
3.2.- Proyecto Proceso Administrativo de la Tecnología de la Información y Comunicaciones	23
3.2.1.- Hallazgos del Proyecto	23
3.2.2.- Conclusión del Proyecto	28
3.3.- Incumplimiento a Recomendaciones de Auditoría	28
4.- ANALISIS DE INFORMES DE AUDITORIA INTERNA Y FIRMAS PRIVADAS DE AUDITORIA	32
5.- RECOMENDACIONES DE AUDITORIA	32

INGENIERO
MARCO ANTONIO FORTIN HUEZO
PRESIDENTE DE LA ADMINISTRACION NACIONAL DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (ANDA)
PRESENTE

La Corte de Cuentas de la República, basándose en los Art. 5 numeral 4, Art. 30 numerales 4, 5 y 6 y Art. 31 de su Ley; así como en el Plan Anual de Trabajo, de la Dirección de Auditoría Siete y de conformidad a la Orden de Trabajo No. DASI 06/2010, de fecha 6 de enero de 2010, efectuamos 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.

El informe de auditoría contiene el objetivo y alcance de la auditoría realizada, las principales realizaciones o logros, los resultados y conclusiones de la auditoría por proyecto examinado y las recomendaciones.

1. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORIA

1.1 Objetivo General

Emitir un informe de auditoría que contenga los resultados del examen, profesional, sistemático, objetivo y constructivo de la gestión de los sistemas informáticos de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), con el fin de determinar la economía, eficiencia, eficacia y confiabilidad de la tecnología de la información, la administración de los recursos utilizados y los controles incorporados en ellos, que contribuya a que la gestión de los sistemas informáticos sea apropiada.

1.2 Objetivos Específicos:

- a) Verificar el proceso de administración de los sistemas informáticos.
- b) Constatar si se observa el debido cuidado en la administración de los recursos informáticos, en términos de:
 - Economía, es decir obteniendo las cantidades y calidades adecuadas al mínimo costo.
 - Eficiencia en la utilización de los recursos durante el proceso productivo.
 - Eficacia en el logro de los objetivos y metas propuestos.
- c) Verificar la seguridad y confiabilidad de la tecnología de información y comunicaciones.

- d) Verificar el establecimiento y adecuado funcionamiento del sistema de control interno en los procesos y operaciones relacionadas con la tecnología de la información y comunicaciones (TIC) a nivel institucional, con el fin de establecer su validez técnica para asegurar la eficiencia, economía y la eficacia.
- e) Determinar si en la ejecución de los procesos y operaciones relacionados con la tecnología de la información, se observan y acatan las leyes, reglamentos, políticas, normas y disposiciones aplicables a la entidad.

1.3 Alcance de la Auditoría

Evaluar en forma integral la gestión de los sistemas informáticos de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), del 01 de marzo de 2008 al 28 de febrero de 2010, verificando, examinando y reportando sobre:

- a) El proceso administrativo del Departamento de Informática (actualmente Gerencia de Informática), la planificación, organización, ejecución y control interno de las operaciones realizadas;
- b) El cumplimiento de objetivos y metas de los planes institucionales relacionados con la Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC), y el seguimiento a los mismos;
- c) La utilización de los recursos de tecnología de la información, de las oficinas centrales de la ANDA;
- d) Adquisiciones de bienes y servicios relacionados con la tecnología de la información y comunicaciones;
- e) La confiabilidad de base de datos que soporta el Sistema de Información Comercial (SIC);
- f) Efectividad de controles en procesos y operaciones de la Gerencia Comercial soportadas con la tecnología de la información y comunicaciones;
- g) El cumplimiento de leyes, reglamentos, disposiciones administrativas y otras regulaciones aplicables a la ANDA relacionadas con los sistemas informáticos examinados.

2. PRINCIPALES REALIZACIONES Y/O LOGROS

2.1 Logros de Auditoría

No identificamos ningún logro en la gestión de sistemas informáticos.

57

3. RESULTADOS DE LA AUDITORIA POR PROYECTOS

3.1 Proyecto "Sistema de Información Comercial".

3.1.1 Hallazgos del Proyecto

HALLAZGO No. 1

Inconsistencias y Falta de Integridad en Datos e Información Almacenada en la Base de Datos del Sistema de Información Comercial (SIC) de la ANDA.

Comprobamos que existen inconsistencias y falta de integridad en los datos e información almacenada en la base de datos del Sistema de Información Comercial (SIC), Instalado en un Servidor HP 9000 serie d270, base de datos INFORMIX versión 5.08, y bajo un ambiente del sistema operativo HPUX 10.20, que utiliza la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA, debido a que:

- a) Existe multiplicidad en la asignación del número de medidor de consumo de agua (el número de medidor asignado más de una vez en diferentes cuentas de usuarios de los servicios de agua), encontrando 28,566 medidores y 175,544 cuentas de usuario relacionadas a dicha inconsistencia, representando un 23.3% de los abonados tiene asignado un número de medidor inconsistente.

Tal es el caso, que el número de medidor "0" está asignado a 115,730 cuentas de usuario, el número de medidor "421" lo tienen 474 cuentas de usuario y el número de medidor "2" está establecido en 358 cuentas de usuarios y así se encuentran otros números de medidores con ocurrencias en las cuentas de usuarios. Como muestra se presenta el cuadro siguiente:

No_MEDIDOR	No_OCURRENCIA
0	115730
421	474
2	358
1	271
123	173
421450	30
536	24
111	17
237	14
5	13
11112	11

No_MEDIDOR	No_OCURRENCIA
329	8
24	7
112	7
4	5
114	5
323	5
555	5
9940	5
745032527	5
1044501624	5

Datos obtenidos de la tabla "catastro_call" de la base de datos SQL denominada "call_center" (extraídos de la base de datos INFORMIX), en el servidor "sucursales".

También presentamos ejemplos en detalle por número de medidor, así:

No. de Medidor	No. de CUENTA	USUARIOS
1044501624	710563	DESIREE DEL CARMEN ZELAYA
	2858592	SOFIA ESPERANZA MARQUEZ
	3252542	TEODORO ALFREDO MORALES
	5815751	MIGUEL GERARDO SAFIE MIGUEL
	6568873	JORGE ALBERTO GOMEZ HERNANDEZ
30444159053	7938244	LIDIA ELENA AVILA DE PENATE
	7940734	JOSE ANTONIO ESCOBAR
3044500167	7965121	ALVARO ENRIQUE GUERRA JORDAN
	6969432	JOSE RAFAEL RIVERA
	7885824	FRANCISCA ERENIA CORTEZ HERNANDEZ
	7957527	ANA LIZZETTE VILLALTA DE MENENDEZ

- b) Encontramos en la Base de Datos 11,357 medidores de consumo de agua potable instalados sin registro de número de medidor, en el período enero 2008 a marzo 2010. Como muestra presentamos el cuadro siguiente:

cta_cte	num_medidor	fec_instal	fec_instal_med	Año
7873742	0	13/04/2004	23/02/2008	2008
8766733	0	05/07/2008	05/07/2008	2008
7879425	0	01/04/2004	18/12/2008	2008
2841407	0	07/12/1988	29/10/2008	2008
322617	0	23/05/1973	26/04/2008	2008
8766884	0	10/07/2008	10/07/2008	2008
6778115	0	11/08/1999	02/09/2008	2008
8827624	0	22/09/2008	22/09/2008	2008
8827632	0	22/09/2008	22/09/2008	2008
8758304	0	26/06/2008	26/06/2008	2008
3430781	0	20/03/1992	11/12/2008	2008
3097991	0	18/09/1990	04/04/2008	2008
8426647	0	06/07/2007	04/04/2008	2008
7598407	0	14/08/2002	05/04/2008	2008

cta_cte	num_medidor	fec_instal	fec_instal_med	Año
753462	0	09/06/1973 ✓	06/09/2008 ✓	2008 ✓
8865247 ✓	0 ✓	08/05/2008 ✓	11/12/2008 ✓	2008 ✓
8865232 ✓	0 ✓	08/05/2008 ✓	08/05/2008 ✓	2008 ✓
8672767 ✓	0 ✓	06/02/2008 ✓	06/02/2008 ✓	2008 ✓
8648227 ✓	0 ✓	07/02/2008 ✓	07/02/2008 ✓	2008 ✓
3370243 ✓	0 ✓	28/11/1991 ✓	31/12/2008 ✓	2008 ✓
5124935 ✓	0 ✓	30/08/1993 ✓	03/04/2008 ✓	2008 ✓
664404 ✓	0 ✓	17/05/1979 ✓	09/04/2008 ✓	2008 ✓
8739671 ✓	0 ✓	21/08/2007 ✓	21/08/2008 ✓	2008 ✓
7913656 ✓	0 ✓	26/06/2004 ✓	26/07/2008 ✓	2008 ✓
1236992 ✓	0 ✓	02/05/1989 ✓	21/01/2008 ✓	2008 ✓
3249211 ✓	0 ✓	23/05/1991 ✓	25/06/2008 ✓	2008 ✓

Datos obtenidos de la tabla "catastro_call" de la base de datos SQL denominada "call_center" (extraídos de la base de datos INFORMIX), en el servidor "sucursales".

- c) Comprobamos inconsistencia de registros en los datos de consumo de agua potable mensual (consumo actual) y el consumo facturado en metros cúbicos. Como muestra presentamos lo siguiente:

Encontramos en la Base de Datos 7,661 registros correspondiente al mes de febrero 2010, del Área Metropolitana de San Salvador (AMSS), donde el consumo actual en metros cúbicos, es mayor que el consumo facturado, ejemplo:

Tabla con datos parciales de las 7,661 inconsistencias encontradas.

NO_CUENTA	CONSUMO ACTUAL	CONSUMO FACTURADO	USUARIO
477453	297101	101 ✓	JULIO CESAR TAMACAS ✓
142972 ✓	291370 ✓	721 ✓	MINISTERIO DE SALUD-LABORATORIO CTRAL.
822101 ✓	264304 ✓	20 ✓	PRODUCTOS ALIMENTICIOS DIANA (MED.AFUERA)
6843155 ✓	157396 ✓	189 ✓	INDUSTRIAS ST JACK'S (EXPLOR.PRIVADA)
885422 ✓	99997 ✓	30 ✓	RAUL CORNEJO ✓
3446675 ✓	99996 ✓	3 ✓	MIRIAN GLADIS E VDA DE DIAZ C.
1129333 ✓	99993 ✓	7 ✓	NICOLAS ROBERTO HERNANDEZ B ✓
1221354 ✓	99993 ✓	22 ✓	DEMECIO MAURICIO CASTILLO HERNANDEZ ✓
5189087 ✓	99991 ✓	10 ✓	GUILLERMO ALFONSO CHINCHILLA ROMAN ✓
7619506 ✓	99988 ✓	12 ✓	ANA VILMA VASQUEZ PAVON ✓
6931252 ✓	99986 ✓	16 ✓	ANA SILVIA MEJIA RIVAS ✓
727116 ✓	99985 ✓	9 ✓	JOSE ALEJANDRO ALVAREZ E. ✓
8282904	99979 ✓	1 ✓	ALICIA GONZALEZ ✓
1125761 ✓	99972 ✓	27 ✓	ANA JUDITH RUIZ ✓
270466 ✓	99969 ✓	30 ✓	MILTON ANTONIO SANABRIA VEGA ✓
8122387 ✓	99965 ✓	10 ✓	JULIA RUTH ELIZONDO GUZMAN ✓
2853923	99964 ✓	35 ✓	JORGE ANTONIO ALVARADO ✓
5815147 ✓	99953 ✓	27 ✓	MARTA GLADIS CAMPOS. MD. ✓

NO_CUENTA	CONSUMO ACTUAL	CONSUMO FACTURADO	USUARIO
5244585 ✓	99932 ✓	20 ✓	JOSE FELIX GONZALEZ ✓
7373512 ✓	99912 ✓	87 ✓	RICARDO ANTONIO PALENCIA MORATAYA ✓
112273 ✓	99792 ✓	208 ✓	CONCEPCION FAJARDO ✓
7180966 ✓	99785 ✓	21 ✓	MARIA MAGDALENA MARTINEZ ✓
8263002 ✓	99673 ✓	10 ✓	RAFAEL IRAHETA ✓
1741283 ✓	98503 ✓	20 ✓	OSCAR ARMANDO ESTRADA RIVAS R ✓
1261564 ✓	96887 ✓	40 ✓	MORENA ALICIA AMAYA DE NOVARA ✓
5698351 ✓	95987 ✓	30 ✓	MIGUEL ANGEL MENJIVAR MARTINEZ ✓
1022363 ✓	94620 ✓	25 ✓	EUGENIO PORTILLO ESCOBAR ✓
7562122 ✓	90089 ✓	12 ✓	BLANCA LUCILA MONTERROSA DE BONILLA ✓
5867416 ✓	90001 ✓	22 ✓	EUGENIO ALVAREZ HERNANDEZ ✓
409912 ✓	89940 ✓	24 ✓	A LISBETH M WEISS DE BAKA ✓

Datos obtenidos de la tabla "lec_historico_amss" de la base de datos SQL denominada "call_center" (extraídos de la base de datos INFORMIX), en el servidor "sucursales".

Decreto de Corte de Cuentas de la República No. 24, de fecha 30 de marzo de 2006, publicado el 2 de mayo de 2006, Diario Oficial No. 79, Tomo 371, que contiene el Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (NTCIE ANDA), establece:

- ✓ **“Definición de Políticas y Procedimientos de los Controles Generales de los Sistemas de Información. Art. 48.-** La máxima autoridad y demás jefaturas de la ANDA, a través del manual de procedimientos e instructivos administrativos y operativos, correspondientes, deberán definir claramente las políticas y procedimientos para los sistemas de información que diseñe e implemente la institución, los cuales deberán ajustarse a las características propias de la misión institucional; contar con dispositivos de control y seguridad para garantizar integridad y confiabilidad en el procesamiento de la información.”
- ✓ **“Definición de Políticas y Procedimientos de los Controles de Aplicación Art. 49.-** La máxima autoridad y demás jefaturas de la ANDA, a través del manual de procedimientos e instructivos administrativos y operativos correspondientes, deben definir claramente las políticas y procedimientos sobre los controles de aplicación, para garantizar que no ocurran adiciones, eliminaciones o alteraciones de datos no autorizados durante el procesamiento de la información.”

Las inconsistencias y falta de integridad en los datos e información almacenada en la base de datos del Sistema de Información Comercial (SIC), se deben a la falta de un análisis sobre la efectividad de controles, como también a una coordinación (Análisis de requerimiento) de la Gerencia Comercial y el Departamento de Informática para evitar las situaciones siguientes:

59

- a) El Sistema de Información Comercial (SIC), carece de controles suficientes que garantice la confiabilidad (calidad y veracidad), sobre la información que ingresa a la base de datos.
- b) Además de la falta de controles de calidad de las lecturas obtenidas de la prestación de servicios Outsourcing, carecen de políticas, procedimientos y mecanismos de control en el proceso de recepción y resguardo de la información de las lecturas de medidores de consumo de agua, enviadas por La Dirección General de Correos de El Salvador a la ANDA, previo al almacenamiento (Carga de Datos) de dicha información en la base de datos del Sistema de Información Comercial (SIC).
- c) Así mismo el SIC, no es actualizado de manera oportuna en el registro de estado de medidores de consumo de agua (instalado, dañado, no instalado, no se puede leer), provocando que en el proceso de análisis de consumos no se apliquen cobros en base al consumo real.

La falta de integridad y la existencia de inconsistencias en la información de la base de datos del SIC, ha generado que ANDA cuente con información no confiable, así mismo que no efectúen los cobros en base al consumo real de sus clientes, y por ende podría ocasionar un detrimento económico, social e Institucional.

Comentario de la Administración

En nota sin referencia de fecha 28 de junio de 2010, suscrita por el Gerente Comercial de la ANDA, manifiesta lo siguiente: "Estas situaciones anómalas demuestran que es necesario un mayor control de calidad, en la información que se transmite de los encargados de las rondas de lectura de medidores y reporte de todo tipo de información de campo, como novedades y otros, que para nuestro caso específicos ha estado a cargo de terceros, amparados en un convenio de prestación de servicios a nuestra Institución, por lo que ha representado una variable incontrolable para ANDA, hacia los departamentos de Facturación propios, cuyos jefes, son oficialmente los administradores de dicho convenio, este convenio establece que el contratista reportara además de datos de lectura de los consumos de cada mes, las novedades consistentes en toda información concerniente a cada cuenta y que deba modificar en una u otra forma la Base de Datos de la ANDA. En alguna medida, la información proveniente del contratista no ha sido de la calidad necesaria o ha sido insuficiente. Como consecuencia, estos datos, tampoco han sido reportados fielmente ni oportunamente al departamento de Catastro, y así, la información final incorporada al SIC (Sistema Informático Comercial) evidentemente no ha sido consistente, ni confiable, como lo reporta el estudio realizado por el personal de la Corte de Cuentas. Cabe mencionar que también la organización de la Institución ha cambiado desde Agosto 2009 en este ámbito, así: Funciones que antes eran realizadas por el Área Técnica, han sido delegadas a la recién creada Gerencia Comercial y dos subgerencias que dependen de la misma. La Subgerencia de

Operaciones Comerciales ha asumido las funciones que antes desarrollaba la Gerencias de las Regiones y ésto no se ha realizado observando y agotando los procedimientos, de tal forma que se han generado vacíos operativos, resultantes en deficiencia en una serie de procedimientos y procesos”.

“Esta Administración, acepta el compromiso de rectificar procedimientos erráticos, revisar procesos de operación, revisar y actualizar los Instructivos de Facturación y de Reclamos en cumplimiento a la Normativa de ANDA y a las funciones de la Gerencia Comercial como tal, para ello, ya se tiene cierto grado de avance, se han girado instrucciones a las dos subgerencias para actualizar los instructivos descritos y otra información de relevancia (se adjuntan memorándums correspondientes).

A esta fecha, El Instructivo de análisis y Resolución de Reclamos ya ha sido Actualizado y se encuentra en la fase de Aprobación de la Junta de Gobierno para su aprobación y puesta en práctica. (Se adjunta copia actualizada).

Se están desarrollando proyectos sustitutivos de las operaciones de lectura, digitación, inspección y facturación en general, controlando así todo el proceso de donde proviene la información vital a qué se hacía referencia el párrafo precedente. Paralelamente se reforzara la labor de supervisión al organizar y poner en marcha una unidad a cargo de tan importante función, asegurando el control del calidad en todas las actividades de campo para ser eficiente y eficaz en su ejecución. Además, se han girado instrucciones para rectificar los hallazgos de la Corte y tomar las acciones para evitar, que sigan sucediendo.

Podemos informar que este proyecto está ya en marcha desde el día 24 de junio y de hoy en adelante esperamos datos confiables y oportunos ya que tenemos control de todas las etapas del proceso, ya "que el personal que desarrolla las funciones inherentes, es permanente de ANDA, y estará bajo nuestra supervisión y control en lo sucesivo. Esto asegurara que la información fluirá de manera oportuna y en forma correcta para que los datos sean confiables”.

“En concordancia con el Departamento de informática, se está ordenando procesos de parametrización del SIC de tal forma que:

-Se establezcan controles que eviten digitar un número de medidor ya asignado previamente y se evite la duplicidad de datos.

- El sistema no permita incorporar datos de lectura menores en fechas subsiguientes, y se generen las alertas necesarias para detectar dichas inconsistencias.

-El sistema no permita continuar incorporando datos catastrales, si se deja algún campo con información inconsistente, o sin información.”

"Con instrucciones de las Autoridades Superiores de ANDA, paso a comunicarles la Vigencia de la Política de Administración de Usuarios del Sistema Comercial (SIC).

1. Todas las solicitudes de ALTA o BAJA de Usuarios deberán ser por medio del Formulario GIF-002 (Control de usuarios del Sistema de Información Comercial).
2. El formulario deberá ser firmado y sellado por el Gerente de la Unidad Solicitante.
3. No se atenderán solicitudes sin la firma y autorización respectiva del Gerente de la Unidad Solicitante.
4. La Gerencia de Informática validara la información registrada en el Formulario GIF-002 contra la Base de Datos de Recursos Humanos, de existir diferencias se informara inmediatamente a la Unidad Solicitante, por medio del Correo Electrónico registrado.
5. Si la información registrada es correcta, la gerencia de Informática procederá a darle ALTA o BAJA al usuario (según lo requerido en el Formulario GIF-002) y se informara inmediatamente al correo electrónico registrado en el formulario."

En nota sin referencia de fecha 3 de mayo de 2010, suscrita por el Gerente Comercial de la ANDA, manifiesta lo siguiente: "Existe inconsistencia de datos, por ello podemos concluir que la observación de auditoría es válida según las deficiencias siguientes:

- A- Multiplicidad en la asignación de número de serie de medidor y la respectiva cuenta, es decir, varios números de cuenta, se ha asignado el mismo número de medidor.
- B- A muchas cuentas (115.730) se les ha asignado un código de medidor cero (0) que significa Estado de Medidor "normal", cuando debe ser código 3 "Directo". Este punto tiene como explicación el hecho de que nuestro sistema informático SIC no acepta dejar vacío el campo de # de medidor, y estas cuentas, al ser "Servicios Directos" o sea que no cuentan con medidor alguno, no deberían tener ningún número registrado en ese campo específico.
- C- Muchas cuentas tienen código 421 que significa "medidor sin número" lo cual debe actualizarse a su número correcto. Esto será verificado en visitas personalizadas.
- D- Medidores que evidencian que fueron colocados al revés por los números que reportan.
- E- Otras inconsistencias."

En nota sin referencia de fecha 13 de julio de 2010, suscrita por el Ex Gerente Comercial de la ANDA (del 22/06/2009 al 30/11/2009), manifiesta lo siguiente: "Al respecto del primer hallazgo adjunto a la presente sírvase encontrar evidencias claras de que el problema de la falta de controles fue avisado desde meses atrás a la Presidencia y a la Dirección Administrativa que en mi carta de renuncia de fecha 29 de Noviembre describí como uno de los mayores problemas que adolece la administración y en la cual siempre propuse y nunca fui escuchado para poder implantar dichos controles tanto en la toma de datos por parte de correos y su validación por parte de personeros de la administración de la ANDA así como en la

supervisión y control de las operaciones comerciales tales como fuga de agua en calles, colonias, medidores, arreglo de hoyos en las calles, etc...”

En nota sin referencia de fecha 3 de mayo 2010, suscrita por el Ex Gerente Comercial de la ANDA (del 22/06/2009 al 30/11/2009), manifiesta lo siguiente: “Si bien es cierto el SIC tiene muchas deficiencias es con lo único que cuenta la actual administración de la ANDA, su cambio implica muchas horas de consultaría además del costo de una nueva aplicación es altamente oneroso, lo cual para las actuales finanzas de la ANDA golpearían seriamente su operación financiera. Por lo tanto es obligatorio revisar la operación administrativa y determinar si es posible que un costo de adquisición de un nuevo sistema Comercial en este momento no tiene viabilidad financiera, a menos que se reordene las prioridades como tal afectando otras cuentas que deberán sacrificarse para tales cambios.”

Comentario de los Auditores

De acuerdo a los comentarios presentados por los funcionarios y ex funcionarios de la ANDA, se confirma que las observaciones realizadas por el equipo de auditoría son válidas. Es de señalar que la administración de la ANDA está realizando acciones para subsanar las deficiencias determinadas, en razón de que, a través de nota sin referencia recibida en 20 de julio de 2010 y fechada 16 de julio de 2010, el Apoderado General Judicial y Administrativo de los miembros de la actual Junta de Gobierno de la ANDA, proporcionó documento con Ref.: SE-020710-4.1.2, en el cual el Secretario de la Junta de Gobierno certifica, que la Junta de Gobierno de la ANDA, acuerda:

- I) Instruir a la Gerencia Comercial y la Gerencia de Informática para que corrijan las inconsistencias y falta de integridad en los datos e información almacenada en la base de datos que soporta el Sistema de Información Comercial (SIC), Instalado en un Servidor HP 9000 serie d270, base de datos INFORMIX versión 5.08, y bajo el Sistema Operativo HPUX 10.20, específicamente en los casos siguientes:
 - a) Depurar y corregir los registros y datos contenidos en las Tablas (archivos magnéticos) “catastro_call”, correspondiente a la base de datos de INFORMIX en producción, que se almacena el campo “num_medidor” (número de medidor de consumo de agua), con el fin de evitar que dicho número de medidor sea asignado más de una vez en diferentes cuentas de usuarios de los servicios de agua potable;
 - b) Depurar y corregir los registros y datos contenidos en la Tabla (archivos magnéticos) “catastro_call”, correspondiente a la base de datos de INFORMIX en producción, que se almacena el campo “num_medidor” (número de medidor de consumo de agua), con la finalidad de que si existe la instalación de un medidor se le asigne un número;
 - c) Revisar y determinar las causas sobre inconsistencia de registros en los datos de consumo de agua potable (consumo actual) y el consumo facturado, en la

- Tabla (archivos magnéticos) "lec-historico", correspondiente a la base de datos de INFORMIX en producción, con el fin de depurar, evitar inconsistencias y registrar las causas de por qué el consumo actual es mayor al consumo facturado;
- d) Realizar un estudio y análisis al procedimiento de ingresos de datos al Sistema de Información Comercial, relacionado a los medidores de consumo de agua (número de medidor, cantidad consumida por usuarios), con el propósito de identificar, analizar y gestionar riesgos en la tecnología de la información y comunicaciones, capaces de afectar la confiabilidad y oportunidad de la información; y
 - e) Diseñar e implementar controles automatizados (validaciones de valores) en el Sistema de Información Comercial para la captura y almacenamiento de datos relacionados con los campos "Número de medidor de consumo de agua potable" y "Consumo actual de agua potable", con el propósito de evitar que el primero almacene datos duplicados e incompletos y el segundo permita modificaciones no autorizadas (accidentales o deliberadas).

Sin embargo, el hallazgo se mantiene porque persiste la falta de integridad y confiabilidad de los datos.

Se notificó al Ex Gerente de la Unidad Comercial de la ANDA (Del 01/11/08 al 01/07/09) el Borrador de Informe por medio de esquila en el periódico de la Prensa Grafica el día 25 de junio de 2010, requiriéndole pasar a retirar documentación relacionada con los resultados de la auditoría. Se presentó a las oficinas de la Dirección de Auditoría Siete, pero no retiró la comunicación de los resultados preliminares de la auditoría (hallazgos en Borrador de Informe), ni se presentó al acto de la lectura del Borrador de Informe de Auditoría.

HALLAZGO No. 2

LA PLATAFORMA DE SERVIDORES QUE SOPORTAN AL SISTEMA DE INFORMACIÓN COMERCIAL, NO GARANTIZA LA CONFIABILIDAD DE LAS OPERACIONES.

Verificamos que la plataforma de servidores RISC de la Serie HP9000 que soportan al Sistema de Información Comercial (SIC) de la ANDA, no garantiza la confiabilidad, calidad, ni suficiencia para satisfacer la demanda actual de procesamiento de la información que requieren sus usuarios y clientes, en razón de que:

- 1) No garantiza la continuidad de sus operaciones, ya que exceden una vida útil de catorce años y comercialmente son equipos fuera Marketing, que ya no se encuentran en producción, ni cuentan con garantía de soporte por el fabricante; lo cual conlleva a mantener un alto riesgo de perder la continuidad de los servicios por periodos de tiempo indefinidos en caso de fallo o desperfectos en los equipos y por ende la disponibilidad y oportunidad de la información.

- 2) No son capaces de soportar nuevas actualizaciones en cuanto a capacidad de procesamiento, memoria RAM, ni aumento en su volumen de almacenamiento, por lo tanto dichos servidores ya no son escalables (La escalabilidad cuantifica en qué grado puede un equipo, servicio o aplicación aumentar su capacidad y cubrir una mayor demanda de rendimiento).

Decreto de Corte de Cuentas de la República No. 24, de fecha 30 de marzo de 2006, publicado el 2 de mayo de 2006, Diario Oficial No. 79, Tomo 371, que contiene el Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (NTCIE ANDA), establece:

- ✓ **“Definición de Políticas y Procedimientos de los Controles Generales de los Sistemas de Información. Art. 48.-** La máxima autoridad y demás jefaturas de la ANDA, a través del manual de procedimientos e instructivos administrativos y operativos, correspondientes, deberán definir claramente las políticas y procedimientos para los sistemas de información que diseñe e implemente la institución, los cuales deberán ajustarse a las características propias de la misión institucional; contar con dispositivos de control y seguridad para garantizar integridad y confiabilidad en el procesamiento de la información.”
- ✓ **“Adecuación de los Sistemas de Información y Comunicación, Art. 51.-** Los sistemas de información deberán contemplar los mecanismos necesarios que permitan asegurar la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información que se genere y comunique.”

La razón del porque la plataforma de servidores RISC de la Serie HP9000 que soportan al Sistema de Información Comercial (SIC) de la ANDA, no garantiza la confiabilidad, calidad, ni suficiencia para satisfacer la demanda actual de procesamiento de la información, se debe a la falta de continuidad en la ejecución de proyectos para la modernización de la plataforma tecnológica del SIC, entre ellos se mencionan los eventos siguientes:

- La Junta de Gobierno de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA, no supervisó la continuidad de las acciones en función de garantizar la ejecución de los proyectos orientados a la modernización del Sistema de Información Comercial (SIC), puesto que en auditorías anteriores efectuadas por la Corte de Cuentas de la República, se determinó la necesidad de mejorar el SIC, tal como lo refleja los informes siguientes: 1) “Examen Especial al SIC, de la ANDA, del 1 de enero de 2004 al 31 de agosto del 2005”, presentado en diciembre de 2005. 2) “Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos de la ANDA, período del 1 de enero 2007 al 29 de febrero de 2008”, presentado en julio de 2008.

- La Junta de Gobierno autorizó el Plan Estratégico 2004-2009, en donde se establecía como objetivo estratégico "Modernizar el Sistema de Información Comercial para contar con un sistema actualizado del catastro de clientes".
- Así mismo, ha existido propuestas de ex funcionarios de la ANDA, sobre la necesidad de modernización de dicho Sistema. Tal es el caso, que en punto de ACTA No. 2201, de fecha 20 de marzo de 2009, el jefe de informática somete a consideración y aprobación el "Plan de acción para el desarrollo informático de un nuevo sistema de gestión comercial (CASIOPEA)", ha ejecutarse con el nombre de "Proyecto Casiopea", la cual sería desarrollada en dos bloques, a) actividades con financiamiento votado 2009 y b) Actividades a financiar con la cooperación de Luxemburgo. Dicho plan de acción fue acordado y ratificado por la Junta de Gobierno de la ANDA. Pese a la aprobación de dicho plan, el proyecto no se desarrollo.
- Además, para cumplir con las recomendaciones de la auditoría de gestión a los sistemas informáticos del periodo de 1 de enero al 29 de febrero de 2008, referentes a la obtención de recursos para el cumplimiento del objetivo estratégico 2004-2009 de ANDA, y modernizar el sistema de información Comercial SIC, ANDA efectuó gestiones para la obtención de recursos económicos, tal es el caso que en nota Ref. 100.179.2008 de fecha 31 de julio de 2008, suscrita por la Directora Administrativa Financiera, solicito al Sr. Viceministro de Hacienda apoyo para transferir recursos financieros con el objetivo de fortalecer el área tecnológica de la institución y garantizar por medio del sistema la facturación y control de los usuarios de los servicios del ANDA. En respuesta a dicha solicitud el Ministerio de Hacienda informo que no disponía de recursos para otorgar el refuerzo presupuestario de \$3,000,000 de dólares, solicitado para fortalecer el SIC, que ANDA deberá financiarlo con sus propios recursos.

El efecto de no garantizar la confiabilidad, calidad, ni capacidad para satisfacer la demanda de procesamiento de la información con la plataforma de servidores RISC de la Serie HP9000 que soportan al Sistema de Información Comercial (SIC) ocasiona que.

- La plataforma tecnológica de servidores que soporta al Sistema de Información SIC ya no satisface la demanda de información que la entidad y sus clientes requieren, por lo que se hace uso de otros software auxiliares, como otro motor de base de datos adicional a informix, en Microsoft SQL Server 2005 – ver. 9.00.4035.00 (Intel X86), y que cuenta con información histórica de cinco años de los aproximadamente 750,000 clientes de la ANDA, con la cual se generan reportes necesarios a diferentes clientes de la institución tanto internos como externos; esto debido a que la base de datos en producción del Sistema de información Comercial SIC, no tiene la capacidad para almacenar información histórica disponible en línea de más de 12 meses, además la obsolescencia de su motor de base de datos y diseño, limita la generación de reportes.

- Además el Sistema de Información Comercial (SIC) utilizado por la ANDA, no tiene la capacidad para soportar la demanda aproximada de 600 usuarios actuales, y el número máximo de procesos simultáneos definidos en el sistema, no permite incrementarla, provocando lentitud en el procesamiento de datos, bloqueo de procesos, desconexiones imprevistas de los usuarios, así como una limitada cantidad de usuarios conectados de forma concurrente.

Comentario de la Administración

En nota sin referencia recibida el 20 de julio de 2010 y fechada 16 de julio de 2010, suscrita por el Apoderado General Judicial y Administrativo de los miembros de la actual Junta de Gobierno de ANDA, proporcionó documento con Ref.: SE-020710-4.1.2, en el cual el Secretario de la Junta de Gobierno certifica, que la Junta de Gobierno de la ANDA, acuerda:

“Instruir a la Gerencia Comercial y la Gerencia de Informática el cumplimiento de los siguientes puntos:

- a) Efectuar un diagnóstico de la situación actual y un análisis de requerimientos para establecer alternativas de solución en función de modernizar el Sistema de Información Comercial y su plataforma de servidores, debiendo considerar el procedimiento “Estandarización del Ciclo de Vida del Desarrollo de Sistemas”, descrito en el Manual de Procedimiento y Políticas Institucionales correspondiente a la Gerencia de informática, aprobado por esta Junta de Gobierno;
- b) Con los resultados obtenidos en el literal anterior, la Gerencia Comercial y la Gerencia de Informática deberán presentar al señor Presidente de la Institución un plan de acción, que describa las propuestas de solución y los recursos económicos necesarios para la modernización del Sistema de Información Comercial; y
- c) Proponer los recursos tecnológicos para la modernización del Sistema de Información Comercial.”

En nota sin referencia, de fecha 16 de julio de 2010, suscrita por el Ex Director Propietario de la Junta de Gobierno de la ANDA (Dr. Rolando Edgardo Hernández Argueta), se manifiesta: “La Junta de Gobierno estaba informada de la situación de la plataforma de servidores RISC de la serie HP9000 que soportan al Sistema de Información Comercial (SIC) de la ANDA y de los inconvenientes y posibles riesgos, e igualmente estaba consciente de los costos de la modernización del SIC y de la situación financiera de la Institución, situación que se convirtió en un obstáculo para llevar adelante su modernización, por lo que y con las limitantes de contar con más documentos, me permito citar algunos hechos que demuestran que la Junta de Gobierno sí realizó esfuerzos para modernizar el SIC:

- El 19 de diciembre de 2008 en la Sesión de Junta de Gobierno 2185 (adjunto copia) a solicitud del Director de Planificación y Desarrollo y Jefe del Departamento de Informática solicitan autorización del cambio del objetivo estratégico en el Plan estratégico institucional 2004-2024, atendiendo a recomendaciones del Informe de Auditoría de Gestión a los sistemas informáticos.
- Al respecto la Junta de Gobierno autorizó el traslado del Objetivo estratégico a mediano Plazo (2004-2009) a objetivo estratégico 2010-2014 responsabilizando a las siguientes áreas, servicio al cliente, informática y financiera, además que se le encomendó al Director de Planificación y Desarrollo y al Jefe de Informática presenten para aprobación de la Junta el Plan de Acción y una Jornada de Revisión y adecuación del Plan estratégico con el resto de Directores.
- El 20 de marzo de 2009 en Sesión Ordinaria No.2201 de Junta de Gobierno el Jefe del departamento de Informática somete a consideración y aprobación el "Plan de Fortalecimiento Institucional a la Gestión Comercial" el cual fue aprobado, punto VII (anexo copia del acta 2201) este plan contiene acciones a realizar a nivel de organización, tecnología, hardware y software de un nuevo sistema informático...
- El 22 de mayo de 2009 en sesión extraordinaria No.2212 punto XVIII el Director de Planificación y Desarrollo, somete a consideración la aprobación del "Plan Estratégico Institucional 2009-2029", producto de las jornadas de revisión y adecuación del Plan Estratégico Institucional de corto, mediano y largo plazo con la Junta de Gobierno y el resto de Directores por espacio de dos meses en cumplimiento de la recomendación número 3 del acta 2185 punto XIX de fecha 19 de diciembre de 2008.(anexo copia del acta 2212)
- Tal como lo informara la Administración de la ANDA (06 de mayo de 2010) y con instrucciones de la Presidencia se inicia el proceso de migración de los servidores HP 9000 a los servidores HP rx6000 Integrity donados por el Proyecto svd/019 de Luxemburgo, en aras de buscar una salida temporal, mientras se gestionarían los recursos financieros adicionales por parte del Ministerio de Hacienda, debido que la ANDA no se encuentra en condiciones financieras para hacerle frente a un proceso de modernización del Sistema de Información Gerencial.
- En Sesión Ordinaria No. 2211 del 19 de mayo de 2009 de la Junta de Gobierno, la Gerencia Financiera de la Institución presentó la situación financiera de la ANDA en la cual demuestra que esta situación desde el 2004, ha sido el principal obstáculo para desarrollar planes de modernización de la Institución, incluyendo del Sistema de Información Comercial."

Los demás Ex Directores Propietarios de la Junta de Gobierno de la ANDA, no presentaron comentarios.

En nota sin referencia de fecha 13 de julio de 2010, suscrita por el Apoderado Especial del Ex Presidente de ANDA, período del 04/07/2008 al 31/05/2009, no presenta comentario alguno sobre la observación señalada, sin embargo expone criterios sobre el proceso de la auditoría, siendo relevante lo siguiente:

"...fue hasta transcurridos cinco meses y medio que se le comunicó a mi mandante (a) que la auditoría había iniciado el seis de enero de este año, (b) que se le remitía el Borrador del Informe conteniendo algunos hallazgos relacionados con los cargos que él desempeñó, (c) que se le convocaba a la Lectura de dicho Borrador; y (d) se le mencionó que el Informe puede ser modificado como producto de la presentación de evidencias documentales, así como el análisis de explicaciones y comentarios "adicionales" que se presenten por escrito el día de la lectura..."

"Como puede verse, esa comunicación de que habla el Art. 33 LCCR no se tuvo por parte de esta Dirección con mi representado, sino hasta pasados cinco meses y medio de haberse comenzado la auditoría, pues luego de transcurrido este plazo fue que se le entregó a mi representado la Nota de Comunicación en la que le hacían saber que el día seis de enero del año en curso se inició la auditoría,..."

"..., se tiene como agravante que en aquella misma hora y fecha (las doce horas con cuarenta y cinco minutos del día 21 de junio de este año) le entregan por parte de esta Dirección las Notas de Referencia DA7-373-2-2010 y DA7-373-12-2010, con cada una de las cuales le remiten un ejemplar del Borrador de Informe, y le comunican los hallazgos relacionados con los cargos por él desempeñados; proceder éste que está en abierta contraposición al debido proceso administrativo ya que en el desarrollo de la auditoría no le comunicaron oportunamente ninguna observación, ni le concedieron el plazo de ley -los cinco días hábiles- para evacuar las observaciones..."

Comentario de los Auditores

De acuerdo a las respuestas de los funcionarios y ex funcionarios de la ANDA, se confirma que las observaciones realizadas por el equipo de auditoría son validas. Es de señalar que la administración de la ANDA está realizando acciones para subsanar los hallazgos determinados, en razón de que, la Junta de Gobierno de la ANDA ha instruido a los funcionarios competentes para que corrijan las deficiencias señaladas y delega al señor Presidente de la Institución para que verifique su acatamiento.

Sobre lo expresado por el Apoderado Especial del Ex Presidente de ANDA, período del 04/07/2008 al 31/05/2009, manifestamos que:

Que la comunicación sobre el inicio la auditoría se realizó en el trascurso del examen, cuando se estaba desarrollando el proceso de la auditoría, tal como lo refleja la nota suscrita por el Jefe de Equipo con REF. DA7-ANDA 136/2010, de fecha 18 de abril de 2010, recibida el 21 de junio de 2010, por la Señorita Laura Iliana Abrego López, quien se identificó con número de DUI No. 04224820-4 y

manifestó que el Ingeniero Sigifredo Ochoa Gómez la autorizó para recibir la correspondencia emitida por la Corte de Cuentas de la República, específicamente la comunicación de los resultados preliminares de la auditoría.

Que la comunicación sobre los resultados preliminares (Borrador de Informe), se efectuó durante el proceso, cuando se estaba desarrollando la auditoría, tal como lo refleja las notas de Ref. DA7-373-2-2010 y DA7-373-12-2010, ambas de fecha 17 de junio de 2010, recibidas el 21 de junio de 2010, suscrita por el Director de Auditoría Siete, comunicación realizada oportunamente para la presentación de evidencia documental pertinentes a las observaciones señaladas, tal como se manifiesta en acta número DA7-25/2010 elaborada y firmada por los asistentes durante la lectura del Borrador de Informe, el 29 de junio de 2010.

Este informe contiene los comentarios relacionadas con el hallazgo y presentados por los involucrados en el mismo y que las diferencias de opinión entre auditores gubernamentales y los servidores de la entidad han sido resueltas dentro del curso del examen, tal como lo reflejan el acta número DA7-25/2010 elaborada y firmada por los asistentes durante la lectura del Borrador de Informe, el 29 de junio de 2010; así mismo, las diferencias de criterios aparecen en este informe.

HALLAZGO No. 3

FALTA DE ACTUALIZACION DEL INSTRUCTIVO PARA EL ANALISIS DE CONSUMOS PREVIOS A LA EMISION DE FACTURACION DEL SISTEMA DE INFORMACION COMERCIAL.

Comprobamos que el instrumento administrativo de control y criterios aplicables por los Analistas de Facturación, denominado "Instructivo para el análisis de consumos previos a la emisión de facturación" utilizado para el análisis de datos del Sistema de Información Comercial (SIC), se encuentra desactualizado a la fecha, registrándose como última fecha de actualización el 14 de octubre del año 2005, así mismo no es preciso ni específico para definir aspectos que inciden en la toma de decisiones para determinar el consumo a facturar; por ejemplo, el criterio a aplicar en el caso de cambio de medidores de consumo de agua sin modificar el estado del medidor, así como todos los cambios en el sistema, modificación de parámetros y nuevas tarifas que han surgido y que afectan la revisión de inconsistencias en el SIC.

Decreto de Corte de Cuentas de la República No. 24, de fecha 30 de marzo de 2006, publicado el 2 de mayo de 2006, Diario Oficial No. 79, Tomo 371, que contiene el Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (NTCIE ANDA), establece:

- ✓ **"Definición de Políticas y Procedimientos de los Controles Generales de los Sistemas de Información. Art. 48.-** La máxima autoridad y demás jefaturas de la

ANDA, a través del manual de procedimientos e instructivos administrativos y operativos, correspondientes, deberán definir claramente las políticas y procedimientos para los sistemas de información que diseñe e implemente la institución, los cuales deberán ajustarse a las características propias de la misión institucional; contar con dispositivos de control y seguridad para garantizar integridad y confiabilidad en el procesamiento de la información.”

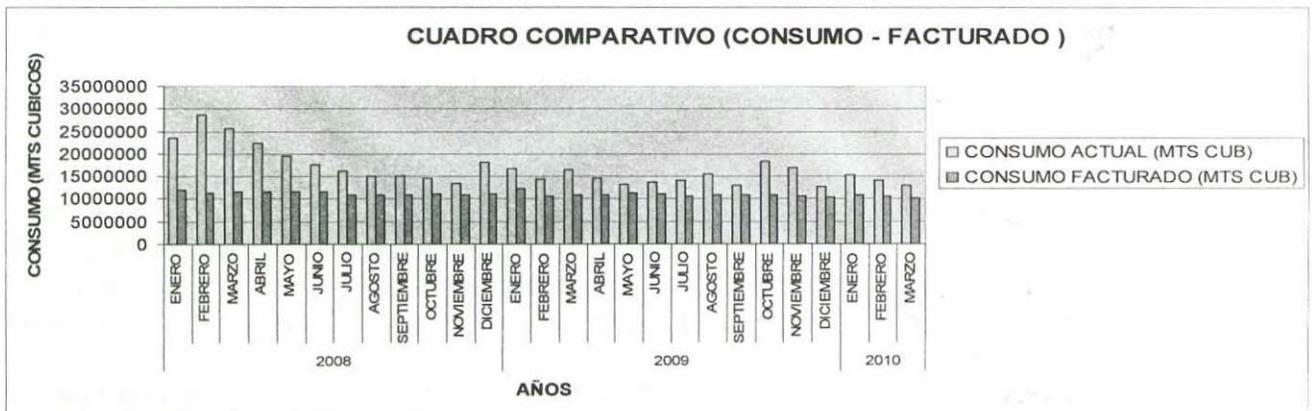
- ✓ **“Definición de Políticas y Procedimientos de los Controles de Aplicación**
Art. 49.- La máxima autoridad y demás jefaturas de la ANDA, a través del manual de procedimientos e instructivos administrativos y operativo s correspondientes, deben definir claramente las políticas y procedimientos sobre los controles de aplicación, para garantizar que no ocurran adiciones, eliminaciones o alteraciones de datos no autorizados durante el procesamiento de la información.”
- ✓ **Manual de Organización y Funciones Institucional ANDA/04/2009. Gerencia Comercial.**
 - “Actualizar normativa una vez al año y excepcionalmente cuando sea solicitado por el usuario interno.
 - Implementar programas y medidas para mejorar los sistemas y procedimientos de lectura, facturación, comunicación con usuarios, resolución de reclamos, cobranza, instalación de medidores y otros que estén enmarcados en la relación ANDACLIENTES.
 - Contar con información actualizada sobre proyectos de inversión, políticas, tarifas, aspectos legales y otros que permitan facilitar la información para la toma de decisiones.
 - Analizar, evaluar e informar al nivel superior el comportamiento de las variables comerciales de servicios de acueductos y alcantarillados.
 - Apoyar la implementación de medidas necesarias para garantizar un flujo normal de ingresos, derivados de la eficaz prestación de los servicios comerciales.
 - Apoyar la implementación de medidas necesarias para garantizar un flujo normal de ingresos, derivados de la eficaz prestación de los servicios comerciales.
 - Apoyar en la actualización del catastro comercial con información del mercado de usuarios.”

Las debilidades en instrumento administrativo de control y criterios aplicables por los Analistas de Facturación, se deben a que:

- 1) La Gerencia Comercial no actualiza la normativa aplicable a los criterios en los procesos comerciales que involucran a sistema de información comercial.
- 2) Falta de automatización de los criterios aplicables al consumo previo a la facturación del mismo.

65.

La consecuencia por la falta de actualización de criterios en el “Instructivo para el análisis de consumos previos a la emisión de facturación” ha generado que la ANDA, no efectúe los cobros del consumo real de sus clientes, y por ende podría ocasionar un detrimento económico, social e Institucional, debido a que los registros de consumos actuales mensual no concuerdan con los registros del consumo facturado mensual, encontrándose un diferencial promedio del 31%, además el registro del consumo facturados tienden a mantenerse constante, de acuerdo a los datos obtenidos de la base de datos (Call Center), servidor sucursales de la tabla Lec_historico_AMSS del Sistema de Información Comercial (SIC) “REGION ZONA METROPOLITANA”, de enero 2008 a febrero 2010. Tal como se refleja en los cuadros siguientes:



CUADRO COMPARATIVO AREA METROPOLITANA (CONSUMO - FACTURADO)

AÑO	MES	CONSUMO ACTUAL (MTS CUB)	CONSUMO FACTURADO (MTS CUB)	Diferencia	% diferencial
2008	ENERO	23484566	12029303	11455263	48.7778356
	FEBRERO	28740545	11312747	17427798	60.6383699
	MARZO	25671823	11475950	14195873	55.2974871
	ABRIL	22217141	11575533	10641608	47.8981882
	MAYO	19517451	11479519	8037932	41.1833082
	JUNIO	17524436	11397556	6126880	34.961924
	JULIO	16183432	10908318	5275114	32.5957683
	AGOSTO	15137390	10702177	4435213	29.2997208
	SEPTIEMBRE	14976560	10872129	4104431	27.4056993
	OCTUBRE	14620518	11147130	3473388	23.7569421
	NOVIEMBRE	13336355	10697665	2638690	19.7856911
	DICIEMBRE	18044744	11026850	7017894	38.8916241
2009	ENERO	16624752	12226916	4397836	26.4535435
	FEBRERO	14226317	10667293	3559024	25.0171847
	MARZO	16345214	10816041	5529173	33.8274739
	ABRIL	14602187	10913589	3688598	25.260586
	MAYO	13066250	11320689	1745561	13.3593112
	JUNIO	13532383	10940302	2592081	19.154653
	JULIO	14097000	10663438	3433562	24.3566858
	AGOSTO	15406400	10776450	4629950	30.0521212
	SEPTIEMBRE	12832949	10893497	1939452	15.1130656
	OCTUBRE	18308958	10844267	7464691	40.7707036
	NOVIEMBRE	16877281	10529406	6347875	37.611953
	DICIEMBRE	12716458	10269645	2446813	19.2413092
2010	ENERO	15256755	10895832	4360923	28.5835553
	FEBRERO	14143356	10456417	3686939	26.0683462
	MARZO	12870390	10190070	2680320	20.8254762
				Promedio	31.3403158

Comentario de la Administración

En nota sin referencia de fecha 28 de junio de 2010, suscrita por el Gerente Comercial de la ANDA, manifiesta lo siguiente:

“...Actualmente estamos desarrollando varios proyectos interdependientes para actualizar dicha información y que efectivamente los usuarios paguen a ANDA su verdadero consumo y en la categoría que corresponde.

Así, los datos de lectura físicos serán consistentes con los datos facturados. De esta manera estaremos seguros de la veracidad de que los ingresos de la ANDA sean los correctos, y vayan mejorando a corto plazo...

...Se ha llevado a cabo un proceso de licitación para la compra de 175.000 medidores los cuales esperamos tener a mediados de julio para hacer una instalación masiva de los mismos en los usuarios arriba descritos a fin de lograr una medición real y obtener mejores ingresos para la Institución. Esta decisión y acciones fueron autorizadas en su momento por la junta de gobierno de la Institución...

...Tanto el Instructivo del Análisis previo a la Emisión de la Facturación como el Instructivo para el Análisis y Resolución de Reclamos, deben actualizarse una vez al año. La revisión, eventual actualización y oficialización de los Instructivos, conlleva análisis exhaustivo, además de un periodo consecuente de revisión por parte de la Junta de Gobierno, tal y como lo mencione en el punto anterior, El Instructivo de reclamos ya se ha actualizado a esta fecha...

...Consciente del compromiso administrativo y Profesional, La Gerencia Comercial vigente, ha planificado para este periodo fiscal 2010 concretar lo establecido en el Manual de Funciones en lo relativo a este tema, por ello, se adjunta memorándum girado a la Subgerencia de Operaciones Comerciales en fecha 25 de abril 2010, para que en coordinación con los Jefes de Facturación y con los Ejecutivos pertinentes procedan a desarrollar los Instructivos mencionados, considerando las condiciones coyunturales actuales.”

En nota sin referencia de fecha 3 de mayo de 2010, suscrita por el Gerente Comercial de la ANDA, manifiesta lo siguiente: “Tanto el Instructivo del Análisis previo a la Emisión de la Facturación como el Instructivo para el Análisis y Resolución de Reclamos, deben actualizarse una vez al año. Considerando que el mes de diciembre en que asumo el cargo descrito es atípico en el sentido que incluye periodos de vacaciones adicionales y que la revisión, eventual actualización y oficialización de los Instructivos, conlleva análisis exhaustivo, además de un periodo consecuente de revisión por parte de la Junta de Gobierno, los días hábiles de diciembre no eran suficientes para realizar una función que no se había realizado en los once meses precedentes. No obstante, consciente del compromiso administrativo y profesional, La Gerencia Comercial vigente, ha planificado para este periodo fiscal 2010 concretar lo establecido en el Manual de Funciones en lo relativo a este tema, por ello, se adjunta memorándum girado a la Subgerencia de Operaciones Comerciales para que en coordinación con los Jefes de Facturación y con los Ejecutivos pertinentes procedan a desarrollar los Instructivos mencionados,

considerando las condiciones coyunturales actuales. Además, se adjunta copia de memorándum instruyendo al Señor subgerente a desarrollar en conjunto con este servidor, La Dirección Administrativa y la Gerencia de Informática, los controles necesarios para que no ocurran adiciones, eliminaciones, o alteraciones de datos no autorizados durante el procesamiento de la información...”

En nota sin referencia de fecha 13 de julio de 2010, suscrita por el Ex Gerente Comercial de la ANDA (del 22/06/2009 al 30/11/2009), manifiesta lo siguiente:

“Con respecto al hallazgo No 3, era necesario comenzar con controlar la toma de datos por parte de correos y con ello una vez que iniciáramos con dichos procedimientos era menester proceder con el análisis en conjunto con informática y facturación la puesta en marcha de data revisada y filtrada para que pudiera de esta manera llegar a confiabilidades superiores a las de aquella época.

Deberé insistir que mientras no exista un departamento de control y seguimiento de operaciones en las cuales el ANDA no ejerza ninguna incidencia al respecto, o procesos de orden tecnológico tales como medidores modernos con geo-referencia unido a aplicaciones informáticas modernas, éste tipo de problemas se seguirán dando, generando este tipo de "dudas" o de diferencias entre los consumos de agua, catastros, reparaciones por fuga, etc., que indudablemente incidirán en las Enormes diferencias que se encuentran en los hallazgos encontrados por la Corte de Cuentas.”

En nota sin referencia de fecha 3 de mayo 2010, suscrita por el Ex Gerente Comercial de la ANDA (Del 22/06/2009 al 30/11/2009), manifiesta lo siguiente: “Para su información el cambio de medidores obedece a esta deficiencia encontrada, política que comienza a ejercitarse en la actual presidencia. Si bien es cierto el SIC tiene muchas deficiencias es con lo único que cuenta la actual administración de la ANDA, su cambio implica muchas horas de consultoría además del costo de una nueva aplicación es altamente oneroso, lo cual para las actuales finanzas de la ANDA golpearían seriamente su operación financiera. Por lo tanto es obligatorio revisar la operación administrativa y determinar si es posible que un costo de adquisición de un nuevo sistema Comercial en este momento no tenga viabilidad financiera, a menos que se reordene las prioridades como tal afectando otras cuentas que deberán sacrificarse para tales cambios...”

Comentario de los Auditores

De acuerdo a las respuestas de los funcionarios y ex funcionarios de la ANDA, se confirma que las observaciones realizadas por el equipo de auditoría son válidas.

Es de señalar que la administración de la ANDA está realizando acciones para subsanar las deficiencias determinadas, en razón de que, a través de nota sin referencia de fecha 16 de julio de 2010 y recibida en 20 de julio de 2010, el Apoderado General Judicial y Administrativo de los miembros de la actual Junta de Gobierno de ANDA, proporcionó documento con Ref.: SE-020710-4.1.2, en el cual la Junta de Gobierno Acuerda: “Instruir a la Gerencia Comercial para que en

coordinación con el área de facturación de cada una de las Gerencias regionales y la Gerencia de Informática, actualice el "Instructivo para el Análisis de Consumos Previos a la Emisión de Facturación", para incorporar procedimientos y controles, previo a la carga de datos de las lecturas del consumo de agua en el SIC."

Notificamos al Ex Gerente de la Unidad Comercial de la ANDA (Del 1/11/08 al 01/07/09), el Borrador de Informe por medio de esquila en el periódico de la Prensa Gráfica el día 25 de junio de 2010, requiriéndole pasar a retirar documentación relacionada con los resultados de la auditoría, se presentó a las oficinas de la Dirección de Auditoría Siete, pero no retiró la comunicación de los resultados preliminares de la auditoría (Hallazgo en Borrador de Informe), ni se presentó al acto de lectura del Borrador de Informe de Auditoría.

3.1.2 Conclusión del proyecto "Sistema de Información Comercial".

El Sistema de información Comercial SIC de La Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA, no es confiable, eficiente, ni oportuno debido a que:

- a) La plataforma tecnológica de servidores que soporta al Sistema de Información SIC es obsoleta y no garantiza la confiabilidad, calidad, ni suficiencia para satisfacer la demanda actual de procesamiento de datos que requiere la institución.
- b) El SIC ya no satisface la demanda de información que la entidad y sus clientes requieren, debido a que no tiene la capacidad de mantener información histórica disponible en línea desde la base INFORMIX de más de 12 meses, de los aproximadamente 750,000 clientes a nivel Nacional; ni de soportar la demanda aproximada de 600 usuarios operadores del SIC actuales. Además el diseño original y antiguo del sistema no permite incrementar la cantidad de usuarios conectados de forma concurrente, ni desarrollar mejoras al sistema que vayan en función de satisfacer las necesidades de tecnología de información que la institución demanda en la actualidad.
- c) La información almacenada en las bases de datos del SIC carece de integridad y consistencia, lo cual es atribuible a la existencia de debilidades importantes en los controles incorporados en dicho sistema y a problemas de diseño de la base de datos. Por lo tanto el procesamiento de información no confiable, contribuye a que la ANDA no efectúe los cobros de los servicios de agua, en base al consumo real de sus clientes, y por ende podría ocasionar un detrimento económico social e institucional.

Por las circunstancias que se han detallado, la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA se encuentra en una situación de rezago tecnológico que debe ser objeto de atención inmediata por parte de sus autoridades,

a fin de dar cumplimiento a las obligaciones, su misión y visión, las cuales se encuentran apoyadas en los sistemas informáticos institucionales, para maximizar los beneficios que dichas tecnologías pueden brindar para mejorar la gestión de la Institución.

3.2 Proyecto “Proceso Administrativo de la Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC).”

3.2.1 Hallazgos del Proyecto

HALLAZGO No. 4

DEFICIENCIAS EN LA GESTION DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES (TIC)

Comprobamos deficiencias en el proceso administrativo para la Tecnología de Información y Comunicación de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), en lo relacionado a planificación y control, en razón de:

a) Planificación:

Dificultad en determinar los objetivos estratégicos vinculados con la Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC), esta puesto en marcha por la ANDA para su cumplimiento, encontramos tres planes estratégicos, así:

Alcance.	Objetivos relacionados Con TIC.
2004 – 2024.	1. Modernizar el Sistema Comercial para contar con un sistema actualizado del catastro de clientes.
2009 – 2014.	1. Servicios y atención eficiente, nuevo sistema de información comercial, y el Incremento de la tecnología en ANDA y educación a los usuarios en su uso. 2. Fortalecer ANDA como institución autofinanciable de servicio público y modernizarla administrativamente. Creación de un Sistema de Lectura de Medidor Confiable, y Modernizar e innovar la Institución.
2009 - 2029	1. Lograr la autosuficiencia financiera, Línea de Acción 19) Implementar el SIC con visión 2021 Proyecto CASIOPEA.

b) Control:

Falta de aprobación del instrumento administrativo de control denominado “Políticas y Estrategias para el uso del Equipo Informático”.

Decreto de Corte de Cuentas de la República No. 24, de fecha 30 de marzo de 2006, Publicado el 2 de mayo de 2006, Diario Oficial No. 79, Tomo 371, que contiene el Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (NTCIE ANDA), establece:

- “Art. 23: Con base a Ley Orgánica de la ANDA, la misión y Visión; el nivel estratégico, nivel normativo y el nivel ejecutor, deberán definir los objetivos y metas institucionales; los cuales se plasmarán en un plan de trabajo anual y en un plan estratégico, el cual, será aprobado por la máxima autoridad. La revisión periódica del cumplimiento de los planes estará a cargo de las áreas de nivel normativo designadas para tal efecto.”
- “Art. 25: El proceso de planificación institucional deberá culminar con la elaboración y puesta en marcha de un Plan Estratégico y un Plan Anual de Trabajo.
El Plan Estratégico y el Plan Anual de Trabajo deberá ser elaborado con participación de todas las unidades involucradas en la gestión institucional, estos planes deberán hacerse del conocimiento de todo el personal, con el fin de involucrarlos para lograr las metas en ellos plasmados, y orientar adecuada y oportunamente los recursos asignados, para el logro de los objetivos institucionales.”
- “Art. 50: La máxima autoridad y demás jefaturas de la ANDA, en el manual de procedimientos e instructivos administrativos y operativos correspondientes, deberán definir las políticas y procedimientos que regirán los sistemas de información y comunicación implementados para obtener, procesar, generar y comunicar y archivar de manera eficaz, eficiente y económica la información financiera, administrativa y de gestión para la toma de decisiones y la evaluación de resultado.”
- “Art. 53: Cada unidad de organización de la ANDA, deberá definir, en manuales y/o instructivos las políticas y procedimientos para el funcionamiento de los sistemas de información, tales como: sistemas escritos, visuales y sistemas informáticos de aplicación, programas del sistema operativo, equipos de cómputo, periféricos, funciones y responsabilidades, planes del procesamiento electrónico de datos, decisiones de cambio de equipos y aplicaciones, estándares de diseño y desarrollo, planes de contingencia y otros.
Los sistemas deberán proveer la información que sea necesaria para usuarios internos y externos.”

Las deficiencias en el proceso administrativo para las Tecnologías de Información y Comunicación, se debe a las situaciones siguientes:

- 1) La Unidad de Planificación y Desarrollo, no ha efectuado las gestiones ante la autoridad competente, para establecer que plan estratégico estará siendo retomado por la ANDA para su cumplimiento.
- 2) La Dirección Administrativa no efectuó en su momento la revisión y aprobación de las Políticas y Estrategias para el uso de Equipo Informático, habiéndoselas presentado la jefatura del Departamento de Informática para su revisión y aprobación, el 16 de diciembre de 2009.

Como consecuencia de las deficiencias en el proceso administrativo para las Tecnologías de Información y Comunicación, se tiene las situaciones siguientes:

- a) Menoscabo de la transparencia con relación a los objetivos estratégicos para el desarrollo de la tecnología de la información de la ANDA, asimismo, no permite orientar puntualmente y oportunamente los recursos asignados para el logro de los objetivos Institucionales, específicamente la modernización del sistemas de información comercial.
- b) No se ha elaborado ni aprobado un plan de acción para el cumplimiento de la reprogramación del objetivo estratégico 2004-2009 a objetivo estratégico 2004-2024 (objetivo a mediano plazo 2004-2009, establecido en numeral No. 7.2 del Plan Estrategico), el cual se refiere a la modernización del sistema de información comercial, y la política 9.3 relacionada a un sistema informático integrado que permita mantener actualizada la cartera de clientes y detección temprana de mora.
- c) Inexistencia de evidencia documental en el cumplimiento de las metas establecidas en los planes anuales operativos 2008 y 2009 del Departamento de Informática; así como las evidencia de las gestiones y/o acciones realizadas por dicho Departamento, en cuanto a las metas que no fueron cumplidas y las causas del incumplimiento de éstas, tal como se muestra a continuación:

Del Año 2008:

No. De Meta	Meta de Resultado 2008	% avance Según Admon.
1.	Cumplir con el 80% de requerimientos de Desarrollo de nuevas Aplicaciones. Conforme a lo solicitado.	60%
3.	Cumplir con el 80% de los requerimientos solicitados en cuanto a reparaciones correctivas y preventivas e instalación de redes de datos e intranet en los equipos informáticos. Conforme a requerimientos recibidos.	98.05%
7.	Desarrollar en un 100% el nuevo modelado físico de la base de datos del sistema SIC con sus correspondientes pantallas y cuerpos de reportes.	90%

Del Año 2009:

No. De Meta	Meta de Resultado 2009.	% avance según Admon.
1.	Implementación del sistema Help-Desk para el reporte, asignación, priorización, seguimiento y control de los requerimientos informáticos en las áreas de: soporte técnico, mantenimiento, redes, administración de la base de datos del SIC, desarrollo de aplicativos informáticos y operaciones de facturación del SIC.	20%

No. De Meta	Meta de Resultado 2009.	% avance según Admon.
2.	Implementar el servicio de soporte remoto y administración de recursos informáticos a través de herramientas de control de activos, control de licenciamiento de software y políticas de seguridad (ITIL).	80%
3.	Migrar la red de datos de categoría "B" al tipo "C", proporcionar navegación Internet por perfil de usuario, dotar a la red con dispositivos configurables y monitoreables, e implementar mecanismos de hardware y/o software para elevar el nivel de seguridad de la red.	85%
4.	Preparación de un entorno de datos adecuados para la concentración de los datos del SIC regionales (Occ. y Ote.), así como el diseño físico y documentación de la nueva base de datos del nuevo sistema de gestión comercial. Bases Concentradas. Diseño y documentos técnicos.	56% 20%

Es de señalar que para el año 2008, el presupuesto asignado al Departamento de Informática fue de \$621,150.00, de lo cual solo fueron ejecutados \$234,300.70, equivalente al 37.72%, y para el año 2009, fue de \$601,125.00, de lo cual solo fueron ejecutados \$73, 357.17, equivalente al 12.20%.

Comentario de la Administración.

A través de nota con Ref. 51.086.2010, de fecha 14 de julio de 2010, suscrita por la Jefatura de la Unidad de Planificación nos manifiesta lo siguiente:

"1- En relación al Hallazgo No. 4, literal a): Los objetivos estratégicos que se han considerado como los lineamientos básicos para la determinación de la Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC), son los incluidos en el Plan Estratégico Institucional 2009-2014, éste plan contiene las metas a las que se dará seguimiento durante dicho período; asimismo, fue formulado tomando como insumos los Planes Institucionales 2004-2024 y 2009-2029.

2- En relación al Hallazgo No. 4, literal a): Para oficializar El Plan Estratégico Institucional 2009-2014, se realizaron en su oportunidad las gestiones verbales respectivas a las instancias correspondientes, sin embargo no se obtuvo la respuesta esperada. Cabe destacar que la Junta de Gobierno de la Institución con el propósito de superar las observaciones de la Auditoría en mención, acordó en el Punto de Acta No. 39 de fecha 2 de julio del año 2010, que textualmente dice: numeral 5) " Delegar al señor Presidente para que decida sobre cuál Plan Estratégico Institucional debe ser retomado por la organización de la ANDA, siendo los planes siguientes: Plan Estratégico Institucional 2004-2024, Plan Estratégico Institucional 2009-2014 y Plan Estratégico Institucional 2009-2029, con el fin de fortalecer la transparencia en relación a los objetivos vinculados en el desarrollo de la tecnología de la información de la ANDA".

3- En relación al Hallazgo No. 4, literal a): El Plan Estratégico Institucional 2009-2014 se articula con los objetivos estratégicos el área de informática, programas y proyectos que tiene que ver con informática y luego se vincula a los planes operativos."

A través de nota con Ref. 140-1431-2010, de fecha 30 de junio de 2010, suscrita por la Subgerencia de Recursos Humanos, con respecto al literal b) del Hallazgo No. 4, manifiesta lo siguiente:

"1) Falta de aprobación del instrumento administrativo de control denominado "Políticas y Estrategias para el uso del Equipo Informático".

- Debido que este documento fue propuesto por el Jefe del Departamento de Informática en funciones, Inga. Carolina de Ramírez; en diciembre 2009, quien dejó de laborar para la Institución en enero 2010, llevando asumir dicho cargo el Lic. Raúl Cárcamo en febrero 2010. Actualmente, esta en proceso de revisión por parte del Gerente de Informática, ha quien fue remitido el documento en fecha 10 de marzo; por parte del Director Administrativo y posteriormente se le solicitó respuesta, respecto a la revisión de dicho documento en fecha 8 de junio y a la fecha no se ha tenido respuesta".

A través de nota sin referencia de fecha 16 de julio de 2010, el Apoderado General Judicial y Administrativo de los miembros de la actual Junta de Gobierno de la ANDA, proporcionó documento con Ref.: SE-020710-4.I.2, en el cual la Junta de Gobierno Acuerda lo siguiente:

"5) Delegar al señor Presidente para que decida sobre cuál Plan Estratégico Institucional debe ser retomado por la organización de la ANDA, siendo los planes los siguientes: Plan Estratégico Institucional 2004-2024, Plan Estratégico Institucional 2009-2014, Plan Estratégico Institucional 2009-2029, con el fin de fortalecer la transparencia en relación a los objetivos vinculados en el desarrollo de la tecnología de la información de la ANDA."

Comentario de los Auditores.

Comprobamos que se emitió acuerdo por la Junta Directiva para Delegar al señor Presidente, para que decida sobre cuál Plan Estratégico institucional debe ser retomado por la organización de la ANDA, sin embargo el literal a) de la condición se mantiene, debido a que no se proporcionó a los auditores gubernamentales, evidencia documental suficiente que demuestre claramente cual plan estratégico será retomado por ANDA para ser cumplido, ya que se encuentran los Planes Estratégico 2004 - 2024, 2009-2014, y 2009-2029. Así mismo, la Unidad de Planificación y Desarrollo no ha presentado evidencia que demuestre haber proporcionado asesoría y asistencia a la Dirección Superior para la situación señalada.

El literal b) de la condición se mantiene, ya que a pesar de que la subgerencia de recursos humanos haya efectuado gestiones para que la Gerencia de Informática

actual revise y someta a aprobación las Políticas y Estrategias para el uso del equipo informático”, la Gerencia de Informática no ha respondido a las solicitudes efectuadas tanto por la Dirección Administrativa, como por la mencionada Subgerencia, las cuales comenzaron a girársele al Gerente de Informática actual desde el 10 de marzo de 2010.

Estas deficiencias se comunicaron a la Dirección Administrativa de ANDA y a la fecha no ha proporcionado sus comentarios con respecto al literal b) de la condición señalada.

3.2.2 Conclusión del Proyecto “Proceso Administrativo de la Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC).”

Concluimos que existieron debilidades en la gestión realizada por el Departamento de Informática para el período del 1 de marzo de 2008 al 28 de febrero de 2010, ya que no se realizó una revisión de los componentes y factores del Sistema de Control Interno relativo a las tecnologías de la Información y comunicación, en específico a la gestión de riesgos, observándose actividades de control implementadas sin alineamiento hacia riesgos y objetivos institucionales vinculados con los sistemas informáticos, que garantizaran obtener una seguridad razonable en el cumplimiento de metas en sus planes anuales operativos de los años 2008 y 2009, de forma eficiente, eficaz, económica y oportuna. Se comprobó que no hubo eficacia en el cumplimiento de metas planificadas en sus planes anuales operativos de los años 2008 y 2009 y no se utilizó todo el recurso económico asignado para el desarrollo de sus metas. Así como de los objetivos estratégicos soportados con la tecnología de la información y comunicaciones, principalmente la modernización del Sistema de Información Comercial.

3.3 Incumplimiento a Recomendaciones de Auditoría

HALLAZGO No. 5

Incumplimiento a recomendaciones de auditoría emitidas por la Corte de Cuentas de la República.

Comprobamos incumplimiento a recomendaciones de la Corte de Cuentas de la República, plasmada en el Informe de Auditoría de Gestión a los Sistemas Informático de la ANDA, correspondiente al período del 01/01/2007 al 29/02/2008, en razón que, de 7 recomendaciones no se cumplieron 3 totalmente, siendo las números 1, 4 y 6, así:

Recomendaciones	Observaciones
No.1 Recomendamos al Señor Presidente de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA):	No obtuvimos evidencia que demuestre Modernizar el Sistema

Recomendaciones	Observaciones
<p>Gestionen la obtención de recursos para el cumplimiento del objetivo estratégico a mediano plazo 2004-2009, Modernizar el Sistema Comercial para contar con un sistema actualizado del Catastro de Clientes y la Política 9.3 Tecnología para hacer eficiente el control de activos y pasivos de la ANDA, la cual consiste en el moderno sistema informático integrado, que permita mantener actualizada la cartera de clientes y detección temprana de mora, así como también que permita minimizar a los usuarios conectados de forma ilegal en la red de distribución de agua potable y alcantarillados; estimando los recursos necesarios e identificando a los responsables de su cumplimiento.</p>	<p>Comercial para contar con un sistema actualizado del Catastro de Clientes.</p>
<p>No. 4 Recomendamos al señor Presidente de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA, gire instrucciones a la Directora de Administración y Finanzas y esta a su vez al Jefe del Departamento de Informática para que coordine con el Jefe del Departamento de Patrimonio, una integración de los controles que llevan ambos Departamentos para la administración de las licencias de software, a fin de contar con un inventario institucional actualizado de dichos recursos.</p>	<p>No obtuvimos evidencia que demuestre el cumplimiento de haber efectuado una integración de los controles que llevan ambos Departamentos para la administración de las licencias de software, a fin de contar con un inventario institucional actualizado de dichos recursos.</p>
<p>No. 6 Recomendamos al señor Presidente de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA, gire instrucciones a la Directora Administrativa Financiera y esta a su vez al Jefe del Departamento de Informática, para que diseñe e implemente un plan de contingencia informático y se efectúen pruebas a la plataforma informática de la ANDA, que garanticen el restablecimiento y la continuidad de los servicios críticos identificados en dicho plan, en caso de un evento de contingencia.</p>	<p>No obtuvimos evidencia que demuestre el cumplimiento de haber efectuado pruebas a la plataforma informática de la ANDA, que garanticen el restablecimiento y la continuidad de los servicios críticos identificados en dicho plan, en caso de un evento de contingencia. En el documento del plan de contingencia no se detallan los recursos informáticos reales (Servidores), para ejecutar las actividades a realizarse en caso de que se materialicen los eventos de contingencia.</p>

Decreto Legislativo No. 438, de fecha 31 de agosto de 1995, publicado en el Diario Oficial No.176, tomo 328, el 25 de septiembre de 1995, que contiene la Ley de la Corte de Cuentas de la República, establece:

“Art. 48.- Las recomendaciones de auditoría serán de cumplimiento obligatorio en la entidad u organismo, y por tanto, objeto de seguimiento por el control posterior interno y externo”.

Los motivos del incumplimiento a las recomendaciones de auditoría se deben a que:

a) Con relación a la Recomendación No. 1

Las autoridades de la ANDA, no tomaron la decisión de financiar con sus propios recursos la modernización del Sistema de Información Comercial (SIC), para contar con un sistema actualizado del Catastro de Clientes, tal como se lo expresó el Viceministro de Hacienda en nota de fecha 26 de agosto de 2008, dirigida a la Directora Administrativa Financiera de la ANDA, como resultados de realizar gestiones para obtener los fondos.

b) Con relación a la Recomendación No. 4

Falta de coordinación entre el Jefe del Departamento de Patrimonio y el Jefe del Departamento de Informática, para la integración de los controles que llevan ambos Departamentos para la administración de las licencias de software.

c) Con relación a la Recomendación No. 6

El Departamento de Informática no efectuó pruebas al plan de contingencia con el propósito de garantizarse la efectividad de dicho plan.

Como consecuencia del incumplimiento a las recomendaciones se tiene que:

a) Con relación a la Recomendación No. 1

A la fecha no se ha modernizado el Sistema Comercial para contar con un sistema actualizado del Catastro de Clientes.

b) Con relación a la Recomendación No. 4

A la fecha no existe una integración de los controles entre la Gerencia de Informática y el Departamento de Patrimonio para la administración de las licencias de software, a fin de contar con un inventario institucional actualizado de dichos recursos.

c) Con relación a la Recomendación No. 6

A la fecha no se tiene garantizado el restablecimiento y la continuidad de los servicios críticos identificados en el Plan de Contingencia, en caso de un evento de contingencia. se desconoce los recursos informáticos reales (Servidores), para ejecutar las actividades a realizarse en caso de que se materialicen los eventos de contingencia.

Comentario de la Administración

En nota sin referencia de fecha 13 de julio de 2010, suscrita por el Apoderado Especial del Ex Presidente de ANDA, período del 04/07/2008 al 31/05/2009, no presenta comentario alguno sobre la observación señalada, sin embargo expone criterios sobre el proceso de la auditoría, siendo relevante lo siguiente:

"...fue hasta transcurridos cinco meses y medio que se le comunicó a mi mandante (a) que la auditoría había iniciado el seis de enero de este año, (b) que se le remitía el Borrador del Informe conteniendo algunos hallazgos relacionados con los cargos que él desempeñó, (c) que se le convocaba a la Lectura de dicho Borrador; y (d) se le mencionó que el Informe puede ser modificado como producto de la presentación de evidencias documentales, así como el análisis de explicaciones y comentarios "adicionales" que se presenten por escrito el día de la lectura..."

"Como puede verse, esa comunicación de que habla el Art. 33 LCCR no se tuvo por parte de esta Dirección con mi representado, sino hasta pasados cinco meses y medio de haberse comenzado la auditoría, pues luego de transcurrido este plazo fue que se le entregó a mi representado la Nota de Comunicación en la que le hacían saber que el día seis de enero del año en curso se inició la auditoría,..."

"..., se tiene como agravante que en aquella misma hora y fecha (las doce horas con cuarenta y cinco minutos del día 21 de junio de este año) le entregan por parte de esta Dirección las Notas de Referencia DA7-373-2-2010 y DA7-373-12-2010, con cada una de las cuales le remiten un ejemplar del Borrador de Informe, y le comunican los hallazgos relacionados con los cargos por él desempeñados; proceder éste que está en abierta contraposición al debido proceso administrativo ya que en el desarrollo de la auditoría no le comunicaron oportunamente ninguna observación, ni le concedieron el plazo de ley -los cinco días hábiles- para evacuar las observaciones..."

Comentario de los Auditores

Sobre lo expresado por el Apoderado Especial del Ex Presidente de la ANDA, período del 04/07/2008 al 31/05/2009, manifestamos que:

Que la comunicación sobre el inicio la auditoría se realizó en el trascurso del examen, cuando se estaba desarrollando el proceso de la auditoría, tal como lo refleja la nota suscrita por el Jefe de Equipo con REF. DA7-ANDA 136/2010, de fecha 18 de abril de 2010, recibida el 21 de junio de 2010, por la Señorita Laura Iliana Abrego López, quien se identificó con número de DUI No. 04224820-4 y manifestó que el Ingeniero Sigifredo Ochoa Gómez la autorizó para recibir la correspondencia emitida por la Corte de Cuentas de la República, específicamente la comunicación de los resultados preliminares de la auditoría. Es de señalar que el proceso de auditoría inicia con la emisión de la orden de trabajo y finaliza con la firma del informe de auditoría.

Que la comunicación sobre los resultados preliminares, se efectuó durante el proceso, cuando se estaba desarrollando la auditoría. Tal como lo refleja las notas de Ref. DA7-373-2-2010 y DA7-373-12-2010, ambas de fecha 17 de junio de 2010, recibidas el 21 de junio de 2010, suscrita por el Director de Auditoría Siete, comunicación realizada oportunamente para la presentación de evidencia

documental pertinentes a las observaciones señaladas, tal como se manifiesta en acta número DA7-25/2010 elaborada y firmada por los asistentes durante la lectura del Borrador de Informe, el 29 de junio de 2010.

4.- ANALISIS DE INFORMES DE AUDITORIA INTERNA Y FIRMAS PRIVADAS DE AUDITORÍA

En el período examinado no hubo informes de auditoría relacionados con sistemas informáticos, emitidos por la Unidad de Auditoría Interna de la ANDA, ni de firmas privadas.

5. - RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA

Recomendación No. 1

Recomendamos a la Junta de Gobierno de la ANDA, gire instrucciones al Presidente de la Institución, para que la Gerencia Comercial y la Gerencia de Informática corrijan las inconsistencias y falta de integridad en los datos e información almacenada en la base de datos que soporta el Sistema de Información Comercial (SIC), Instalado en un Servidor HP 9000 serie d270, base de datos INFORMIX versión 5.08, y bajo un ambiente del sistema operativo HPUX 10.20, específicamente los casos siguientes:

- a) Depuren y corrijan los registros y datos contenidos en las Tablas (archivos magnéticos) "catastro_call", correspondiente a la base de datos de INFORMIX en producción, que se almacena el campo "num_medidor" (número de medidor de consumo de agua), con el propósito que el número de medidor sea único para cada cuenta de usuario de los servicios de agua potable. Se deberá depurar como mínimo 175,544 registros (cuentas de usuarios) quienes tienen repetidos un número de medidor de consumo de agua potable, representando un 23.3% de los todos los clientes, como muestra se presenta un cuadro en donde se refleja las veces que se repiten un No. de medidor:

No_MEDIDOR	No_OCURRENCIA
0	115730
421	474
2	358
1	271
123	173
421450	30
536	24
111	17
237	14
5	13
11112	11
329	8

72

No_MEDIDOR	No_OCURRENCIA
24	7
112	7
4	5
114	5
323	5
555	5
9940	5
745032527	5
1044501624	5

Datos obtenidos de la tabla "catastro_call" de la base de datos "call_center" de la base de datos en SQL (con datos extraídos de la base de datos INFORMIX del SIC), en el servidor "sucursales".

- b) Depuren y corrijan los registros y datos contenidos en la Tabla (archivos magnéticos) "catastro_call", correspondiente a la base de datos de INFORMIX en producción, que se almacena el campo "num_medidor" (número de medidor de consumo de agua), con el fin de que si existe la instalación de un medidor, este deberá de tener un número.

Se deberá depurar como mínimo 11,357 registros (cuentas de usuarios) quienes tienen medidores instalados sin registro de número de medidor, como muestra se presenta el cuadro siguiente:

cta_cte	num_medidor	fec_instal	fec_instal_med	Año
7873742	0	13/04/2004	23/02/2008	2008
8766733	0	05/07/2008	05/07/2008	2008
7879425	0	01/04/2004	18/12/2008	2008
2841407	0	07/12/1988	29/10/2008	2008
322617	0	23/05/1973	26/04/2008	2008
8766884	0	10/07/2008	10/07/2008	2008
6778115	0	11/08/1999	02/09/2008	2008
8827624	0	22/09/2008	22/09/2008	2008
8827632	0	22/09/2008	22/09/2008	2008
8758304	0	26/06/2008	26/06/2008	2008
3430781	0	20/03/1992	11/12/2008	2008
3097991	0	18/09/1990	04/04/2008	2008
8426647	0	06/07/2007	04/04/2008	2008
7598407	0	14/08/2002	05/04/2008	2008
753462	0	09/06/1973	06/09/2008	2008
8865247	0	08/05/2008	11/12/2008	2008
8865232	0	08/05/2008	08/05/2008	2008
8672767	0	06/02/2008	06/02/2008	2008
8648227	0	07/02/2008	07/02/2008	2008
3370243	0	28/11/1991	31/12/2008	2008
5124935	0	30/08/1993	03/04/2008	2008
664404	0	17/05/1979	09/04/2008	2008
8739671	0	21/08/2007	21/08/2008	2008

cta_cte	num_medidor	fec_instal	fec_instal_med	Año
7913656	0	26/06/2004	26/07/2008	2008
1236992	0	02/05/1989	21/01/2008	2008
3249211	0	23/05/1991	25/06/2008	2008

Datos obtenidos de la tabla "catastro_call" de la base de datos "call_center" de la base de datos en SQL (con datos extraídos de la base de datos INFORMIX del SIC), en el servidor "sucursales".

Así mismo, cuando se instala un medidor de consumo de agua potable, oportunamente se actualice el estado de medidor. También, se complete la información relacionada con los registros de la tabla correspondiente a la base de datos de INFORMIX en producción, que se almacena el campo "num_medidor" (número de medidor de consumo de agua), y estado de medidor, que son administrados por el modulo CATASTRO, del Sistema de Información Comercial SIC.

- c) Implementar controles que permitan tener una seguridad razonable que la Tabla (archivo magnético) "lec-historico", correspondiente a la base de datos de INFORMIX en producción, refleje que el consumo facturado es coherente con el consumo actual (mensual) determinado por el medidor de agua potable.

A continuación se presenta una muestra de registros correspondientes al mes de febrero 2010, del Área Metropolitana de San Salvador (AMSS), donde el consumo actual en metros cúbicos, es mayor que el consumo facturado, ejemplo:

NO_CUENTA	CONSUMO ACTUAL	CONSUMO FACTURADO	USUARIO
477453	297101	101	JULIO CESAR TAMACAS
142972	291370	721	MINISTERIO DE SALUD-LABORATORIO CTAL.
822101	264304	20	PRODUCTOS ALIMENTICIOS DIANA (MED.AFUERA)
6843155	157396	189	INDUSTRIAS ST JACK'S (EXPLOT.PRIVADA)
885422	99997	30	RAUL CORNEJO
3446675	99996	3	MIRIAN GLADIS E VDA DE DIAZ C
1129333	99993	7	NICOLAS ROBERTO HERNANDEZ B
1221354	99993	22	DEMECIO MAURICIO CASTILLO HERNANDEZ
5189087	99991	10	GUILLERMO ALFONSO CHINCHILLA ROMAN
7619506	99988	12	ANA VILMA VASQUEZ PAVON
6931252	99986	16	ANA SILVIA MEJIA RIVAS
727116	99985	9	JOSE ALEJANDRO ALVAREZ E
8282904	99979	1	ALICIA GONZALEZ
1125761	99972	27	ANA JUDITH RUIZ
270466	99969	30	MILTON ANTONIO SANABRIA VEGA
8122387	99965	10	JULIA RUTH ELIZONDO GUZMAN
2853923	99964	35	JORGE ANTONIO ALVARADO
5815147	99953	27	MARTA GLADIS CAMPOS. MD
5244585	99932	20	JOSE FELIX GONZALEZ

NO_CUENTA	CONSUMO ACTUAL	CONSUMO FACTURADO	USUARIO
7373512	99912	87	RICARDO ANTONIO PALENCIA MORATAYA
112273	99792	208	CONCEPCION FAJARDO
7180966	99785	21	MARIA MAGDALENA MARTINEZ
8263002	99673	10	RAFAEL IRAHETA
1741283	98503	20	OSCAR ARMANDO ESTRADA RIVAS R
1261564	96887	40	MORENA ALICIA AMAYA DE NOVARA
5698351	95987	30	MIGUEL ANGEL MENJIVAR MARTINEZ
1022363	94620	25	EUGENIO PORTILLO ESCOBAR
7562122	90089	12	BLANCA LUCILA MONTERROSA DE BONILLA
5867416	90001	22	EUGENIO ALVAREZ HERNANDEZ
409912	89940	24	.A LISBETH M WEISS DE BAKA

Datos obtenidos de la tabla "catastro_call" de la base de datos "call_center" de la base de datos en SQL (con datos extraídos de la base de datos INFORMIX del SIC), en el servidor "sucursales".

- d) Se diseñen e implementen controles automatizados (validaciones de valores) en el Sistema de Información Comercial, para la captura y almacenamiento de datos relacionados con los campos: 1) Número de medidor de consumo de agua potable y 2) Consumo actual de agua potable; con el propósito de evitar:
- ✓ Que el "número de medidor" almacene datos duplicados e incompletos.
 - ✓ Que el campo "consumo actual de agua potable" permita modificación de forma no autorizadas (accidental o deliberada).

Recomendación No. 2

Recomendamos a la Junta de Gobierno de la ANDA que:

- a) Por medio del señor Presidente de la ANDA, gire instrucciones a la Gerencia Comercial y la Gerencia de Informática lo siguiente:
- 1) Efectuar un diagnóstico de la situación actual y un análisis de requerimientos para establecer alternativas de solución en función de modernizar el Sistema de Información Comercial y su plataforma de servidores. Se deberá considerar el procedimiento "Estandarización del Ciclo de Vida del Desarrollo de Sistemas" descrito en el Manual de Procedimiento y Políticas Institucionales correspondiente al Departamento de informática (actualmente Gerencia de Informática), aprobado por la Junta de Gobierno de la ANDA.
 - 2) Con los resultados obtenidos del numeral 1), la Gerencia Comercial y la Gerencia de Informática deberán presentar al señor Presidente de la ANDA un plan de acción, que describa las propuestas de solución y los recursos económicos necesarios para la implementación de las alternativas de solución para modernizar el Sistema de Información Comercial.

- b) Gestionen la obtención de los recursos económicos necesarios para la implementación de las alternativas de solución para modernizar el Sistema de Información Comercial, de acuerdo a los resultados obtenidos del literal a).
- c) En caso de implementarse la modernización del Sistema de Información Comercial, por medio del señor Presidente de la ANDA, gire instrucciones a la Gerencia Comercial, la Gerencia de Informática y a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, para que la plataforma de servidores sean escalables (La escalabilidad cuantifica en qué grado puede un equipo, servicio o aplicación aumentar su capacidad y cubrir una mayor demanda de rendimiento).

Recomendación No. 3

Recomendamos a la Junta de Gobierno de la ANDA, que por medio del señor Presidente de la ANDA, gire instrucciones a la Gerencia Comercial para que en coordinación con el área de facturación y la Gerencia de Informática, actualice el "Instructivo para el análisis de consumos previos a la emisión de facturación", en función de incorporar procedimientos y controles previo a la carga de datos de las lecturas del consumo de agua, en la base de datos del SIC, para evitar que el dato sobre los consumo de agua potable sean erróneos.

Recomendación No. 4

Recomendamos a la Junta de Gobierno de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), delegue al señor Presidente de la ANDA, la toma de decisión sobre determinar un solo Plan Estratégico Institucional con el objeto de ser retomado por la organización de la ANDA, para darle cumplimiento, siendo los planes siguientes: Plan Estratégico Institucional 2004 -2024, Plan Estratégico Institucional 2009 – 2014, y Plan Estratégico Institucional 2009-2029.

Recomendación No. 5

Recomendamos a la Junta de Gobierno de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), ordene al señor Presidente de la ANDA, que instruya a la comisión encargada de la revisión y actualización del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la ANDA, conformada por el Gerente de Auditoría Interna, Sub Gerente Legal, Sub Gerente de Planificación, y Jefe de Contabilidad, para que:

En las operaciones y procesos de la ANDA que involucran las tecnologías de la información y comunicación, efectúen lo siguiente:

- a) Apoyarse con la Gerencia de Informática y jefaturas de las unidades organizativas (gerencias y departamentos), para establecer controles orientados a mitigar los riesgos que afecten el objetivo de tener una seguridad razonable, para que la

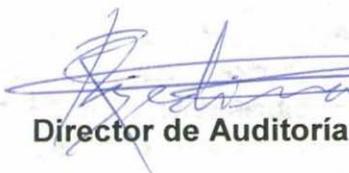
información procesada con la tecnología de la información, sea confiable y correcta, tal como lo establece el artículo 3 de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la ANDA.

- b) Con los resultados obtenidos del literal a), revisar, analizar y actualizar los artículos relacionados a las Tecnologías de la Información y Comunicación, contenidos en el Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la ANDA, principalmente desde el artículo 47 hasta el artículo 55.

Este informe se refiere a la Auditoría de Gestión a los Sistemas Informáticos de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), por el período del 1 de marzo de 2008 al 28 de febrero de 2010, de acuerdo a la Ley de la Corte de Cuentas de la República, Normas, Manual y Políticas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República, por tanto no expresamos opinión a los Estados Financieros de la ANDA, tomados en su conjunto.

13 de agosto de 2010

DIOS UNION LIBERTAD


Director de Auditoría

