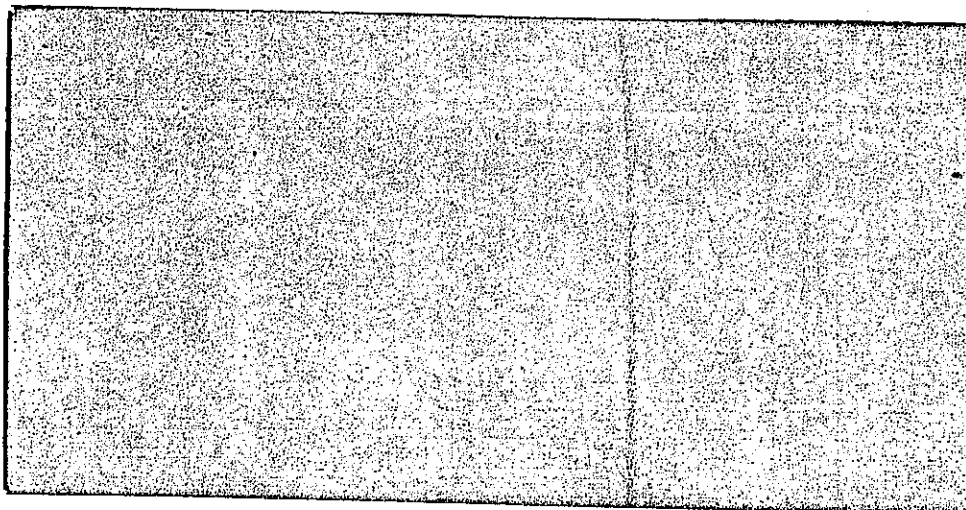




Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.



Guatemala, Centro América

CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS

**INFORME DE AUDITORÍA
A SISTEMAS INFORMÁTICOS
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**



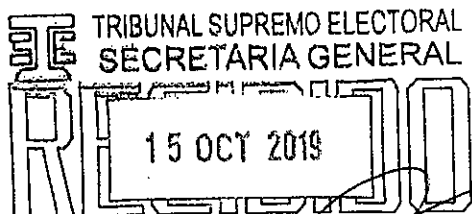
GUATEMALA, JUNIO DE 2019



Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

Guatemala, 14 de octubre de 2019

Licenciado
Julio Rene Solorzano Barrios
Magistrado Presidente
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL
Su Despacho



Hora: 10:30 Firma: [Firma]
No

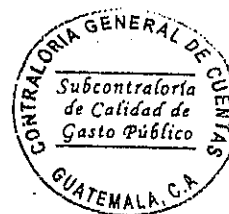
R. 2461-2018
CCE 28514

Señor (a) Magistrado Presidente:

En mi calidad de Subcontralor de Calidad de Gasto Público y en cumplimiento de lo regulado en la literal "k" del artículo 13 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, conforme la delegación que oportunamente me fuera otorgada, hago de su conocimiento de manera oficial el informe de auditoría realizado por el equipo de auditores designados mediante nombramiento (s) número (s) DAS-12-0087-2018, quienes de conformidad con el artículo 29 de la precitada Ley Orgánica son responsables del contenido y efectos legales del mismo.

Sin otro particular, atentamente.

Dr. José Alberto Ramírez Crespín
Subcontralor de Calidad de Gasto Público
Contraloría General de Cuentas



CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS

**INFORME DE AUDITORÍA
A SISTEMAS INFORMÁTICOS
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**



GUATEMALA, JUNIO DE 2019

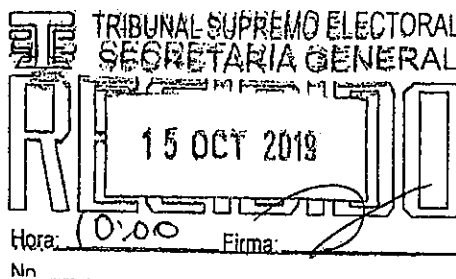
1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD AUDITADA	1
Base legal	1
Función	1
Materia controlada	1
2. FUNDAMENTO LEGAL PARA LA PRÁCTICA DE AUDITORÍA	1
3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA	2
General	2
Específicos	2
4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA	2
Área de cumplimiento	2
Área del especialista	3
5. CRITERIOS UTILIZADOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA	3
Descripción de criterios	3
6. COMENTARIOS Y CONCLUSIONES	4
Comentarios	4
Conclusiones	8
7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	10
Hallazgos relacionados al control interno	10
8. AUTORIDADES DE LA ENTIDAD, DURANTE EL PERÍODO AUDITADO	37
9. EQUIPO DE AUDITORIA	38
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	39
Nombramiento	
Forma única estadística	
Formulario SR1	



Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

Guatemala, 28 de junio de 2019

Licenciado
Julio Rene Solorzano Barrios
Magistrado Presidente
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL
Su Despacho



Señor (a) Magistrado Presidente:

El equipo de auditoría, designado de conformidad con el (los) nombramiento (s) No. (Nos.) DAS-12-0087-2018 de fecha 18 de octubre de 2018, ha (n) practicado auditoría a Sistemas Informáticos, en (el) (la) TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL.

Nuestro examen se basó en la evaluación de la planificación y organización de las TI, procesos soportados en los sistemas vigentes, inversión en TI, recurso humano para TI, infraestructura en TI, seguridad de la información, administración electrónica, cumplimiento de regulaciones legales y todos los aspectos inherentes que se consideren necesarios, durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, como resultado del trabajo realizado, se detectaron aspectos importantes que merecen ser mencionados:

Hallazgos relacionados con el control interno
Área de cumplimiento

1. Bienes adquiridos sin utilizar
2. Falta de control y monitoreo en el servicio de telefonía, enlaces de datos, voz e internet

Área del especialista

1. Falta de Inhabilitación temporal en los sistemas al personal de vacaciones
2. Falta de Metodología de Desarrollo en la Ejecución de Proyectos de Tecnología



Contraloría General de Cuentas

GUATEMALA, C.A.

3. Falta de control interno en el Área de Soporte Técnico
4. Falta de seguridad de los servicios a la Red Interna

El (los) hallazgo (s) contenido (s) en el presente informe, se detalla (n) en el apartado correspondiente, así mismo se dio (dieron) a conocer por el equipo de auditoría a las personas responsables de la entidad auditada oportunamente.

La auditoría fue practicada por los auditores: Inga. Marla Mariela Bolaños Higueros y Licda. Silvia Claribel Moreno Andrade, Lic. Byron Alfredo Galindo Arauz (Coordinador) y Lic. Luis Roberto Galindo Orozco (Supervisor).

Atentamente,

EQUIPO DE AUDITORÍA


Inga. MARLA MARIELA BOLAÑOS HIGÜEROS
Auditor Independiente

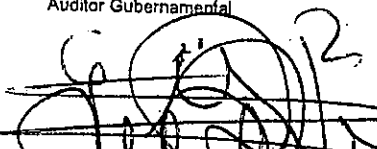



Licda. SILVIA CLARIBEL MORENO-ANDRADE
Auditor Gubernamental




Lic. BYRON ALFREDO GALINDO ARAUZ
Coordinador Gubernamental




Lic. LUIS ROBERTO GALINDO OROZCO
Supervisor Gubernamental



1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD AUDITADA

Base legal

El Tribunal Supremo Electoral fue creado en 1983, mediante el Decreto Número 30-83, Ley Orgánica del Tribunal Supremo Electoral. Es la máxima autoridad en materia electoral. Es independiente y por consiguiente no supeditado a organismo alguno del Estado. Su organización, funcionamiento y atribuciones están determinados en la Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto Numero 1-85, de la Asamblea Nacional constituyente, vigente desde el 14 de enero de 1986 y reformado por el Decreto Numero 26-2016 del Congreso de la República.

Función

El Tribunal Supremo Electoral es el organismo encargado de realizar elecciones libres y transparentes en Guatemala. Es el responsable de normar todo lo relativo al ejercicio de los derechos ciudadanos: organizaciones políticas, el ejercicio de los derechos políticos y a organización, y funcionamiento de las autoridades electorales.

Materia controlada

Consiste en la evaluación de la Planificación y Organización de las TI, Procesos soportados en los sistemas vigentes, Inversión en TI, Recursos Humanos para TI, Infraestructura en TI, Seguridad de la Información, Administración Electrónica, así como el cumplimiento de regulaciones legales vigentes, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.

2. FUNDAMENTO LEGAL PARA LA PRÁCTICA DE AUDITORÍA

La Constitución Política de la República de Guatemala, según lo establecido en el artículo 232.

El Decreto Número 31-2002 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas y sus reformas, artículos, 2 Ámbito de Competencia y 4 Atribuciones, modificado por los artículos 49 y 50 del Decreto 13-2013.

Acuerdo Gubernativo Número 9-2017 del Presidente de la República, Reglamento de la ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.

Acuerdo A-075-2017 del Contralor General de Cuentas, que aprueban las Normas



Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI-GT-.

La Comisión de Auditoría fue nombrada de conformidad con el nombramiento número DAS-12-0087-2018 de fecha 18 de octubre de 2018.

3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

General

Practicar Auditoría a Sistemas Informáticos para verificar la seguridad, integridad y confiabilidad de la información, asegurando que los recursos de TI permitan que se alcancen los objetivos organizacionales y se utilicen eficientemente.

Específicos

Evaluar la Seguridad de la Infraestructura de TI implementada.

Verificar los procesos soportados en los sistemas vigentes y la metodología de desarrollo utilizada para los sistemas internos en producción.

Evaluar las Inversiones en TI.

Verificar la adquisición de una solución de Infraestructura Hiperconvergente.

Verificar el perfil del Recurso Humano contratado para llevar a cabo las labores de las diferentes unidades que conforme la Dirección de Informática.

Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

Verificar el cumplimiento de recomendaciones de Auditoría anterior.

4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Área de cumplimiento

El examen comprendió el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos vigentes, relacionados a la Dirección de Informática, durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.



Área del especialista

El examen comprendió la verificación de la Dirección de Informática, la seguridad, integridad y confiabilidad de la información, la evaluación a las políticas y procedimientos que aseguran el control interno tecnológico implementado en el Tribunal Supremo Electoral, la infraestructura tecnológica, los controles y validaciones a los sistemas utilizados que soportan los procesos orientados a los objetivos de la entidad, durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.

5. CRITERIOS UTILIZADOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA

Descripción de criterios

Constitución Política de la República de Guatemala, según lo establecido en el artículo 232.

Decreto Número 31-2002 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas y sus reformas, artículos, 2 el Ámbito de Competencia y 4 Atribuciones.

Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Decreto Número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto.

Decreto Número 89-2002 del Congreso de la República, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.

Decreto Número 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente, Ley Electoral y de Partidos Políticos y sus Reglamentos.

Decreto Número 26-2016 del Congreso de la Republica, Reformas a la Ley Electoral y de Partidos Políticos.

Decreto Número 90-2005 del Congreso de la República, Ley del Registro Nacional de las Personas.

Acuerdo Gubernativo Número 9-2017 del Presidente de la República, Reglamento de la ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.

Acuerdo Número 018-2007 del Tribunal Supremo Electoral, Reglamento de la Ley



Electoral y de Partidos Políticos.

Acuerdo Número 176-2016 del Tribunal Supremo Electoral, Manual de Funciones y Procedimientos Dirección de Informática.

Acuerdo Gubernativo Número 613-2005 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Probidad.

Resolución Número 11-2010 del Ministerio de Finanzas Públicas, Normas para el uso del Sistema de Información de Contrataciones del Estado -GUATECOMPRAS-.

6. COMENTARIOS Y CONCLUSIONES

Comentarios

Se consultó en el área de planificación y organización, el plan estratégico de tecnología, asociado con el Plan Operativo anual de 2018, relacionado con los proyectos informáticos a ejecutarse dentro del período del 1º de enero al 31 de diciembre de 2018, así como el funcionamiento y desempeño del sistema utilizado por el Tribunal Supremo Electoral, para llevar a cabo el proceso de inscripción o actualización a través de empadronamiento de los ciudadanos, la elaboración y actualización del Padrón Electoral, con el objetivo de que todos los ciudadanos guatemaltecos puedan ejercer el derecho de voto de una manera eficiente, transparente apegados a la Ley Electoral y de Partidos Políticos Decreto Número 1-85 del Congreso de la República, su Reglamento y el Reglamento Voto en el Extranjero Acuerdo Número 274-2016 del Tribunal Supremo Electoral, en donde establece que debe de implementarse a partir de las elecciones del 2019, el cual se puede llevar a cabo por medio de la INTERNET, ingresando al sitio WEB del Tribunal Supremo Electoral y por medio de la APP denominada "Voto por Guate" en los sistemas operativos Android y IOS.

Se verificó en el Sistema de Contabilidad Integrada SICOIN los renglones presupuestarios: 113 Telefonía, 157 Arrendamiento de equipo de cómputo, 158 Derecho de bienes intangibles, 168 Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo, 186 Servicios de informática y sistemas computarizados, 291 Útiles de oficina, 328 Equipo de cómputo y 381 Activos intangibles, se separaron los registros relacionados a inversión TI excluyendo los registros por el concepto fondos rotativos, derivado a que no se relaciono con compras en TI. Se revisaron los Comprobantes Únicos de Registro CUR, con base a una muestra seleccionada por el monto y tipo de inversión, para verificar que cumplan con los requisitos de la normativa vigente y que los eventos estén publicados en el Sistema de Información y Adquisiciones del Estado GUATECOMPRAS.

Se verificó el evento adjudicado a la empresa TELEFÓNICA MÓVILES GUATEMALA, S.A. NOG 7103581 "ADQUISICIÓN DE SERVICIO INTEGRADO DE TELEFONÍA, ENLACES DE DATOS, VOZ E INTERNET PARA LAS DEPENDENCIAS DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL EN EL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA, DELEGACIONES DEPARTAMENTALES, SUBDELEGACIONES MUNICIPALES Y PUESTOS DE EMPADRONAMIENTO A NIVEL NACIONAL" por un monto de Q17,342,784.00 adquirido bajo la modalidad de Proveedor Único.

La empresa TELEFÓNICA MÓVILES GUATEMALA, S.A. según Contrato Administrativo No. 11-2017 se comprometió a vender al Tribunal Supremo Electoral, por una temporalidad de 36 meses efectivos de servicio de enlace para garantizar la comunicación y desarrollo de sus funciones administrativas, determinándose que no se realiza un adecuado control y monitoreo de los servicios de enlaces por parte de la Dirección de Informática, debido a que no valida los reportes de funcionalidad reportados por los usuarios, con los reportes de disponibilidad de los acuerdos a los Niveles de Servicio (SLA) que proporciona en forma mensual la empresa Telefónica Móviles Guatemala, S.A.

Se verificó el evento adjudicado a la empresa TELEFÓNICA MÓVILES GUATEMALA, S.A., con Número de Operación Guatecompras (NOG) 8097011 "ADQUISICIÓN DE UNA SOLUCIÓN DE TELECOMUNICACIONES A NIVEL NACIONAL PARA LA TRANSMISIÓN DE RESULTADOS DE LA CONSULTA POPULAR 2018". El 13 de abril de 2018, fueron recibidos por la Dirección de Informática 50 servicios de telefonía celular con su respectivo dispositivo telefónico marca Samsung J5 prime y chip marca Telefónica, según resolución No. 214-2018 indica: "...que la contratista entregó completo, sin ningún contratiempo y cumplió con las especificaciones técnicas requeridas..."; sin embargo derivado a que el personal ya se encontraba en las delegaciones, éstos ya no fueron utilizados.

Se evaluó la infraestructura tecnológica implementada en el Centro de Datos (Data Center) y el Sitio Alterno de la Dirección de Informática del Tribunal Supremo Electoral, verificando que cuenta con las características de los equipos siguientes:

El servidor donde se aloja el Sistema de Geo Empadronamiento que utiliza el Tribunal Supremo Electoral, ejecutándolo con Windows XP Service Pack 3, con capacidad de disco duro de 660 Gigabyte, memoria RAM 1 Gigabyte, procesador AMD 1.84 Gigahertz. Adicionalmente cuenta con un gestor de Base de Datos de Windows Server 2012 R2/Red Hat Linux 6, disco duro de 1 Terabyte, 16 Gigabyte RAM, procesador Intel Xeon 2.5 gigahertz, switches y gabinetes implementados en la Dirección de Informática, para el funcionamiento de sus operaciones administrativas.



En el Centro de Datos el piso es elevado, garantizando la protección de las consolas y racks de los equipos de comunicación y de cómputo, en caso de inundaciones, el cableado de comunicación existente, es solo funcional y se observó gran cantidad de cables desordenados atrás de los servidores de la Base de Datos, un Sistema de Nombres de Dominio (DNS), antivirus y otros; para el monitoreo de las instalaciones tienen implementadas cámaras de seguridad y una bitácora para el control de entradas y salidas del personal.

Los cortafuegos (Firewalls), marca FORTINET, modelo 240D y 60E y Fortiwifi, modelo 30D y 50E, que se encuentran instalados en la Dirección de Informática, para seguridad perimetral de la red informática, evitar ataques, control anti SPAM en correo institucional y PISHING, no obstante que se tiene implementado un sistema de seguridad para minimizar riesgos, durante la revisión de los puertos usados por los protocolos de control de transmisión (TCP) y el protocolo de datagramas de usuario (UDP) de los equipos de cómputo que se conectan a la red, se encontraron algunas deficiencias, también se verificaron los switches de distribución de enlaces.

Se realizó evaluación en la parte técnica de la Adquisición de la Solución de Infraestructura Hiperconvergente, suscrito entre el Tribunal Supremo Electoral y la empresa Componentes El Orbe S.A., según Contrato Administrativo No. 111-2018, de fecha 31 de octubre de 2018, Número de Operación Guatecompras (NOG) 8513058.

Se verificaron los expedientes del personal que conforma la Dirección de Informática del Tribunal Supremo Electoral, determinando lo siguiente:

Que el total de 31 expedientes de personal que cuenta la Dirección de Informática, bajo el renglón presupuestario 011 Personal permanente, para la evaluación de los requisitos de puesto se tomó como criterio el Manual de Organización y Descripción de Puestos, aprobado por el Tribunal Supremo Electoral, con el Acuerdo No. 352-2016, de fecha 16 de diciembre de 2016, cuyo Artículo 2. Establece: "cuando exista duda al momento de emitir nombramientos, los siguientes parámetros que sustituyan algunos de los requisitos establecidos, en el Manual de Organización y Descripción de Puestos; 1) 5 o más años comprobables de experiencia, para la categoría Administrativa, Técnica y Operativa, 2) 10 o más años comprobables de experiencia, para la categoría de Mandos Medios", con base a lo anterior todos los expedientes cumplen con los requisitos del puesto.

Se verificó la administración, seguimiento y control de los proyectos tecnológicos que actualmente se trabajan en el Departamento de Análisis y Programación, para el desarrollo de software, determinando que se realiza en base a una metodología

básica.

Se utilizaron herramientas tecnológicas de detección de vulnerabilidades, realizando un escaneo en la red, con el objetivo de localizar puertos abiertos de los diferentes equipos conectados y la existencia de carpetas compartidas, encontrándose en los usuarios HMAYORGA, MONTERROSO, DMOLINA, RMARTINEZ, RGONZALEZ, información relacionada con tarjetas de inventarios, certificación contable de inventarios, nóminas del personal contratado a destajo del año 2018, documentos contables y presupuestarios, imágenes personales y archivos MP3 de música, careciendo de protección alguna y que no están incluidas dentro del grupo del Active Directory.

Se verificó la seguridad en la consola de administración de las impresoras, se observó que se encontraba visible el usuario administrador y que no tenía contraseña.

Se observó que el Departamento de Seguridad Informática, no tienen activado el módulo de auditoría a la Base de Datos ORACLE, versión 10G, el cual es de utilidad para llevar el control, trazabilidad y registro de las operaciones que realiza el Administrador de la Base de Datos (DBA), motivo por el cual es necesario que la Dirección de Informática, a través de la Unidad de Seguridad lleve a cabo la implementación del AUDIT TRAIL, para poder monitorear las operaciones que realiza el DBA. Además dichos módulos no deben residir en un servidor que esté a cargo del Administrador de la Base de Datos (DBA), sino debe estar a cargo de un Oficial de Seguridad.

Se envió al Magistrado Presidente Nota de Auditoría No. 02-0087 de fecha 01 de mayo de 2019, relacionada con que la Unidad de Gestión de Calidad, se dedica a la grabación y digitalización de las copias amarillas de las boletas de empadronamiento y su actualización, así mismo también entre las funciones de la Dirección de Informática, está la custodia y resguardo de las boletas físicas que datan desde el año 1985 y que a la fecha oscilan entre 12 millones aproximadamente de boletas archivadas, por lo que al ejecutar dichas funciones tiene pleno control de esta información, que le pertenece y es responsable la Dirección de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones -DICEP-.

Se verificó la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero, en lo relacionado con la confidencialidad, integridad y seguridad de la información, de la aplicación Voto por Guate, donde a la fecha se ha utilizado para el empadronamiento de los residentes en Estados Unidos y cuenta con un sistema de mitigación contra ataques DDoS desde Web Application Firewall, certificado de seguridad de encriptación de datos bajo estándar TLS 1.2 con cifrado de 2048 bits, infraestructura certificada bajo la norma PCI DSS nivel 1 e implementación de



lenguaje de seguridad declarativo para autenticación con cifrado BCrypt de extremo a extremo en el sistema Firebase.

Asimismo, la Jefa de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero del Tribunal Supremo Electoral, mediante providencia No. UEVE-P-01-2019 de fecha 22 de marzo de 2019, trasladó copia certificada al Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones -DICEP-, donde hace constar que al cierre del padrón electoral con fecha 17 de marzo de 2019, los ciudadanos residentes en el extranjero que fueron empadronados a través de la aplicación Voto por Guate, ascienden a la cantidad de dos mil noventa y uno (2091).

Se efectuaron pruebas al Sistema de Padrón Electoral y se solicitaron conforme oficio CGC-TSE-DAS-12-0087-OF-013-2019 de fecha 21 de marzo de 2019, dirigido al Jefe del Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones -DICEP- del Tribunal Supremo Electoral, los reportes denominados Estadísticas del Padrón Electoral por Departamento y Municipio al 17 de marzo del 2019, fecha en que se cerró el Sistema de Padrón Electoral, consignando la información siguiente: El total de fallecidos fue de 1,056,252 ciudadanos empadronados. El total de ciudadanos analfabetos empadronados es de 1,737,826 el cual está integrado por 586,223 varones y 1,151,603 mujeres. Asimismo el total de ciudadanos alfabetos empadronados es de 6,411,967, el cual está integrado por 3,177,061 varones y 3,234,906 mujeres.

El equipo de auditoría le dio seguimiento al informe de Auditoría Informática de fecha noviembre de 2016, de la verificación de la planificación y organización de las TI, realizada en la Dirección de Informática del Tribunal Supremo Electoral, determinando que de las 3 recomendaciones de control interno, el Director de Informática llevo a cabo las implementaciones para subsanar las deficiencias y dar cumplimiento a las recomendaciones vertidas por la comisión de auditoría.

Conclusiones

Se establecieron irregularidades en la adquisición de los 50 servicios de telefonía celular con su respectivo dispositivo telefónico con capacidades mínimas de 400 minutos, 200 mensajes de texto, internet capacidad mínima de 7 GB de Navegación 3G, entre otras. Al momento de verificar el cumplimiento de la entrega del equipo se pudo evidenciar que la recepción de los mismos efectivamente fue el día viernes 13 de abril de 2018 sin embargo éstos ya no fueron entregados al personal debido a que no se contó con el tiempo suficiente para la entrega de los mismos a los empleados ya que se encontraban en las delegaciones departamentales, por lo que no se utilizaron para el fin con el que fueron adquiridos; lo que deja en evidencia la falta de planificación de la Dirección de Informática al no considerar esta situación. Por lo que se formuló hallazgo

relacionado con el control interno, área de cumplimiento. Hallazgo No. 1 Bienes adquiridos sin utilizar.

Se procedió a la verificación física de la adquisición del servicio integrado de telefonía, enlaces de datos, voz e internet para las dependencias del Tribunal Supremo Electoral en el Departamento de Guatemala, determinando que existe falta de control y validaciones a los reportes de los usuarios, como a los reportes del SLA que presta la empresa Telefónica Móviles Guatemala, S.A., en el Tribunal Supremo Electoral. Por lo que se formuló hallazgo relacionado con el control interno, área de cumplimiento. Hallazgo No. 2 Falta de control y monitoreo en el servicio de telefonía, enlaces de datos, voz e internet.

Al evaluar la solución hiperconvergente, se estableció que fueron recibidos el día 17 de diciembre de 2018, por los miembros titulares de la comisión receptora, nombrada y designada, para recibir de la empresa Componentes El Orbe S.A., todos los componentes de hardware y software relacionados al evento de Adquisición de la Solución de Infraestructura Hiperconvergente, en la sede de la Dirección de Informática del Tribunal Supremo Electoral, se elaboró dictamen técnico por parte del especialista del equipo de auditoría con fecha veintidós de marzo de dos mil diecinueve, el cual se encontraba en fase de implementación y configuraciones.

Al verificar los módulos de nóminas con que cuenta la Dirección de Recursos Humanos, en la opción para registrar la planificación de vacaciones, se estableció que dicho módulo no está integrado para que se pueda deshabilitar temporalmente los accesos al personal que está de vacaciones, se verificaron entradas y salidas a los diferentes sistemas por parte de un analista de la Dirección de Informática, el cual debería estar gozando su período de vacaciones, no existiendo documento que respalde la suspensión de las vacaciones. Por lo que se formuló hallazgo relacionado con el control interno, área del especialista. Hallazgo No. 2 Falta de inhabilitación temporal en los sistemas al personal de vacaciones.

Se estableció que la Dirección de Informática, no cuentan con una metodología de desarrollo, aplicada a buenas prácticas y estándares internacionales, donde se dejen plasmadas y documentadas las diferentes etapas desde el Inicio, Planeación, Ejecución, Monitoreo, Control y Cierre, que faciliten y optimicen el desarrollo de un sistema y además se debe contar con la figura de un Quality Assurance (QA) que dictamine y garantice que los sistemas en desarrollo están libres de errores de programación y que se les efectuaron las pruebas de control de calidad antes de trasladarlos a producción. Por lo que se formuló hallazgo relacionado con el control interno, área de especialista. Hallazgo No. 2 Falta de metodología de desarrollo en la ejecución de proyectos de tecnología.

Se evaluaron los controles en el Departamento de Soporte Técnico, se determinó que existen deficiencias en la utilización de usuario genérico de administrador local y la contraseña es del conocimiento de todos los técnicos de dicha área, existe una falta de realización de back-up y borrado de la información que contiene los equipos de cómputo que se encuentran en la Unidad de Proveeduría y que serán dados de baja por donación, debido a que al efectuar una verificación física en dicha unidad, se determinó que existe equipo de cómputo con información la cual a la fecha no había sido borrada. Asimismo se determinó que actualmente no se cuenta con un sistema de solicitud de tickets -OTRS- y que este cuente con una encuesta de satisfacción que sea llenada automáticamente por los usuarios, este procedimiento se lleva en forma manual, a través de un formulario. Por lo que se formuló hallazgo relacionado con el control interno área de especialista. Hallazgo No. 3 Falta de control interno en el departamento de soporte técnico.

Se efectuaron las pruebas de escaneo en la infraestructura de la red de la Dirección de Informática y las diferentes Direcciones del Tribunal Supremo Electoral, se determinó que se pudo acceder a varias carpetas, la consola de administración de impresora se encontraba visible, sin niveles de seguridad necesarias para la protección del usuario administrador, motivo por el cual no se tiene el control de los usuarios y de las carpetas compartidas. Por lo que se formuló hallazgo relacionado con el control interno, área de especialista. Hallazgo No. 4 Falta de seguridad de los servicios a la red interna.

7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Hallazgos relacionados al control interno

Área de cumplimiento

Hallazgo No. 1

Bienes adquiridos sin utilizar

Condición

En el Tribunal Supremo Electoral, en la Dirección de Informática se verificó que en el expediente de compra directa por excepción, "Adquisición de una solución de telecomunicaciones a nivel nacional, para la transmisión de resultados de la consulta popular 2018", determinando que según acta número ciento sesenta y cuatro guión dos mil dieciocho (164-2018) de fecha 13 de abril de 2018, fueron recibidos 50 celulares Samsung Galaxy J5 Prime, por un monto total de



Q80,585.00, que incluyen 400 minutos para llamadas a otras operadoras, 200 mensajes de texto, 7 GB de internet, navegación con tecnología LTE/4G, evidenciándose que los mismos no fueron utilizados por el personal, para la consulta popular 2018.

Criterio

El Acuerdo Número 09-03 del Jefe de la Contraloría General de Cuentas, Normas Generales de Control Interno Gubernamental, norma 4.17 Ejecución presupuestaria, establece: "La máxima autoridad de cada ente público, con base en la programación física y financiera, dictará las políticas administrativas para lograr la calidad del gasto, con criterios de probidad, eficacia, eficiencia, transparencia, economía y equidad. La unidad especializada y los responsables de unidades ejecutoras, de programas y proyectos deben velar por el cumplimiento de los procedimientos y mecanismos establecidos, de acuerdo a las políticas administrativas dictadas por las máximas autoridades, para el control de: adquisición, pago, registro, custodia y utilización de los bienes y servicios, así como para informar de los resultados obtenidos por medio de sus indicadores de gestión, sobre el impacto social de las políticas institucionales."

Causa

El Director de Informática y el Subdirector de Informática, no planificaron la adecuada adquisición de bienes para la Consulta Popular 2018, debido a que fueron recibidos con fecha 13 de abril de 2018 y no fueron utilizados por el personal del Tribunal Supremo Electoral, en la Consulta Popular.

Efecto

Riesgo de obsolescencia y deterioro, debido a la falta de control en las adquisiciones de bienes, contraviniendo los criterios de eficacia, eficiencia y economía.

Recomendación

El Magistrado Presidente del Tribunal Supremo Electoral, debe girar instrucciones a la Encargada del despacho de Secretaría General, ella a su vez al Director de Informática y Subdirector de Informática, que deben efectuar una adecuada planificación en las compras de bienes, que se necesiten de urgencia para cada evento electoral, con el objetivo de que sean distribuidos y utilizados conforme al objetivo por el cual fueron adquiridos.

Comentario de los responsables

En oficios números DI-O-05-469-2019 y SubDI-O-05-003-2019, de fecha 20 de mayo de 2019, el Licenciado Gustavo Adolfo Castillo González, quién fungió como

Director de informática y el Ingeniero Beny Obdulio Román Chanquín, quién fungió como Subdirector de informática, por el período comprendido de 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, quienes en forma escrita presentaron documentación de soporte igual y manifestaron lo siguiente:

"...Dentro de la oferta presentada por la empresa Telefónica Móviles se puede observar que se incluyó el servicio de 50 servicios de telefonía celular con su respectivo dispositivo telefónico a nivel nacional.

Debido a que el contrato fue procesado al límite de tiempo, cambiar el ítem de los teléfonos para no recibirlos, implicaba generar un nuevo contrato y con ello poner en peligro la transmisión de resultados del evento de Consulta Popular.

Los aparatos telefónicos se recibieron el viernes 13 de Abril de 2018 a pesar que cuando se hizo el requerimiento con la antelación del caso para que los mismos pudieran entregarse al personal de informática que fue designado para movilizarse al interior del país, quienes viajaron a las sedes asignadas el domingo 8 de Abril de 2018.

Por la cercanía del evento era imposible enviarlos a las diferentes sedes asignadas al personal, debido a que éstos equipos hubieran sido entregados al personal a partir del lunes 16 de Abril de 2018 debido a que la empresa de encomiendas contratada en esa oportunidad, cesó sus actividades diarias el sábado al medio día reanudándolas el lunes 16, adicionalmente se hubiera incurrido en un gasto adicional.

Dentro de la propuesta comercial presentada por la empresa Telefónica Móviles, en el punto 5, descripción del servicio móvil, se observa que el plan ofrece el dispositivo Samsung J5 Prime, lo que implica un gasto controlado debido a que el cobro es sobre servicio y el consumo del plan de voz y datos y no sobre el dispositivo..."

Comentario de auditoría

Se confirma el hallazgo para el Licenciado Gustavo Adolfo Castillo González, quién fungió como Director de informática y el Ingeniero Beny Obdulio Román Chanquín, quién fungió como Subdirector de informática, ambos por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018. Los responsables presentaron los argumentos y las pruebas de descargo de forma similar, razón por la cual al analizar las pruebas de descargo, se comprobó que efectivamente los bienes no fueron utilizados y el contrato fue cancelado en su totalidad el 31 de mayo de 2018, según consulta realizada al Sistema de Contabilidad Integrada



SICOIN. Asimismo, no existe evidencia y documentación de soporte que demuestre que el servicio fue utilizado, tal y como indican que el cobro es sobre el servicio y el consumo del plan de voz y datos.

Acciones legales

Sanción económica de conformidad con el Decreto 31-2002, del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, reformada por el Decreto 13-2013; artículo 39, Numeral 4, para:

Cargo	Nombre	Valor en Quetzales
SUBDIRECTOR DE INFORMATICA	BENY OBDULIO ROMAN CHANQUIN	3,550.00
DIRECTOR DE INFORMATICA	GUSTAVO ADOLFO CASTILLO GONZALEZ	5,750.00
Total		Q. 9,300.00

Hallazgo No. 2

Falta de control y monitoreo en el servicio de telefonía, enlaces de datos, voz e internet

Condición

En el Tribunal Supremo Electoral, en la Dirección de Informática, se realizó revisión del evento identificado con Número de Operación de Guatecompras NOG 7103581, realizado bajo la modalidad de proveedor único, por un monto total de Q17,342,784.00 "adquisición de servicio integrado de telefonía, enlaces de datos, voz e internet para el Tribunal Supremo Electoral, en el departamento de Guatemala, delegaciones departamentales, subdelegaciones municipales y puestos de empadronamiento a nivel nacional", determinándose que no se realiza un adecuado control y monitoreo de los servicios de enlaces por parte de la Dirección de Informática, debido a que no valida los reportes de funcionalidad reportados por los usuarios, con los reportes de disponibilidad de los acuerdos a los Niveles de Servicio (SLA) que proporciona en forma mensual la empresa Telefónica Móviles Guatemala, S.A. Asimismo, la Junta Receptora emite acta mensual de recepción donde valida el servicio proporcionado por la empresa Telefónica Móviles Guatemala, S.A., acorde con el informe del Director de Informática, indicando que pueden proceder con el trámite administrativo del pago de la factura.

Criterio

El Acuerdo Número 09-03, del Jefe de la Contraloría General de Cuentas, Normas Generales de Control Interno, en la norma 1.6 Tipos de Controles, establece: "Es responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad pública, establecer e implementar con claridad los diferentes tipos de control que se relacionan con los sistemas administrativos y financieros. En el Marco Conceptual de Control Interno Gubernamental, se establecen los distintos tipos de control interno que se refiere



a: Control Interno Administrativo y Control Interno Financiero, y dentro de estos, el control previo, concurrente y posterior."

Causa

El Director de Informática, el Subdirector de Informática, el encargado del Departamento Administrativo y la Comisión Receptora integrada por: Jefe del Departamento de Organizaciones Políticas, Grabador Verificador y Técnico en Soporte II; no han establecido los procedimientos para llevar un eficiente control y validación de los reportes de acuerdo a los Niveles de Servicio (SLA), proporcionados en forma mensual por la empresa Telefónica Móviles Guatemala, S.A.

Efecto

Falta de control del funcionamiento del servicio contratado y riesgo que no se vele por el fiel cumplimiento de las especificaciones técnicas suscritas en el contrato administrativo número 11-2017 de fecha 08 de diciembre de 2017, celebrado con la empresa Telefónica Móviles Guatemala, S.A.

Recomendación

El Magistrado Presidente del Tribunal Supremo Electoral, debe girar instrucciones a la encargada del despacho de Secretaría General y ella a su vez al Director de Informática, Subdirector de Informática, Encargado del Departamento Administrativo y la Comisión Receptora integrada por: Jefe del Departamento de Organizaciones Políticas, Grabador Verificador y Técnico en Soporte II; para que se implementen los procedimientos de control para monitorear y validar por parte del Área de Soporte Técnico los reportes de funcionalidad de los usuarios, con los reportes de disponibilidad de los Niveles de Servicio (SLA) que proporciona en forma mensual la empresa Telefónica Móviles Guatemala, S.A.

Comentario de los responsables

En oficio No. DA-O-423-05-2019 de fecha 20 de mayo de 2019, el Licenciado Andrés Estuardo Chávez Gordillo, quién fungió como Encargado del Departamento Administrativo, por el período comprendido del 18 de mayo de 2018 al 31 de diciembre de 2018, manifiesta:

"...Con relación al hallazgo No.2, me permito informar que el Departamento Administrativo que está bajo mi cargo es el encargado de velar, validar, reportar y dar seguimiento a todos los reportes de funcionamiento de los servicios de telefonía fija en todas las dependencias de las diferentes Sedes de la Institución, de las Delegaciones y Subdelegaciones del país y de los Puestos de Empadronamiento en donde es imperativo que este servicio siempre se encuentre activo.

Esta Dependencia cuenta con un procedimiento de recepción de falla o mal funcionamiento del servicio de telefonía por medio de una conversación en Intranet, que es nuestra herramienta Institucional oficial para poder hacer cualquier reporte, por medio del correo institucional que es de conocimiento de todo el Tribunal Supremo Electoral o por medio de mensaje de texto al celular. Estas opciones están habilitadas las 24 horas del día y los 365 días del año para que cada usuario, en donde sea que esté ubicado, pueda comunicar la falla que está experimentando inmediatamente y esta pueda ser por parte del Departamento Administrativo elevada al primer nivel de escalamiento de reportes de fallas propuesto por la empresa Telefónica Móviles Guatemala, S.A.

Es importante decir que posteriormente a reportar la falla con el primer nivel de escalamiento, la empresa prestadora del servicio actúa y trata de solucionar el problema inmediatamente. Dependiendo de la falla, Telefónica se comunica con el usuario que experimente el inconveniente y le informa que ya fue solucionado el problema o lo guía con pasos a seguir para poder solucionar el inconveniente; si la falla no se puede solucionar de esa manera ellos cuentan con otros niveles de escalamiento que deben de cumplir y seguir para poder solucionarla lo más pronto posible. Para todos estos reportes, Telefónica crea números de Ticket y nos los proporcionan para que tengamos un respaldo del reporte de falla y una referencia para poder darle seguimiento, el cual se hace diariamente y se va actualizando y confirmando con notificación del usuario cuando cada uno de estas fallas se concluya o solucione.

Adicionalmente, el Departamento Administrativo está obligado a presentar mensualmente un informe de todos los reportes de fallas que se tuvieron durante el mes y del estatus en el que se encuentra. Este reporte es un requisito fundamental que se traslada a la Junta Receptora del servicio que utiliza para poder realizar el análisis y la liquidación respectiva de la factura mensual...

Conclusión: Adicional a lo anterior quiero acudir a sus buenos oficios ya que como Encargado del Despacho del Departamento Administrativo he velado por que todas las funciones, controles, reportes y seguimientos de fallas se hagan de una manera continua y se solucionen inmediatamente, sobre todo que todas las cláusulas del contrato 11-2017 sean cumplidas a cabalidad y se preste un servicio de calidad. Por lo que recurro a ustedes para suplicarles su comprensión en las acciones que esta Dependencia ha llevado a cabo y procurado realizarlas de la mejor manera..."

En oficios S/N, de fecha 20 de mayo de 2019, el señor Pedro Antonio González Castañeda, quién fungió como Grabador Verificador, por el período comprendido del 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018, el señor Ricardo Leonel

Morales Gálvez quién fungió como Técnico en Soporte II, por el período comprendido del 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018 y el Licenciado Jorge Mario Grajeda Álvarez, quién fungió como Jefe Departamento de Organizaciones Políticas, por el período comprendido del 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018, quienes en forma escrita presentaron documentación de soporte igual y manifiestan:

"...Hasta la fecha, los servicios se han mantenido con normalidad, de esta comisión, desde el inicio del contrato se verificó que todo servicio e instalación, fuera el correcto esto basado en informes proporcionados por cada Delegado y Subdelegado departamental y municipal, quienes firmaban y sellaban, de recibido de conformidad y de lo cual se tiene documentación escrita y fotográfica de las instalaciones, del mismo tal es el caso que nosotros estamos en constante verificación con las subdelegaciones sobre el servicio, lo cual amparamos con los reportes enviados por ellos, basándonos en los informes proporcionados por la Dirección de Informática y el encargado del Departamento Administrativo. Verificamos a través de muestreo en la aplicación proporcionada por la empresa contratada <http://monitoreored.telefonica.com.gt>, usando la plataforma PRTG Telca BTB proporcionado por Telefónica Móviles Guatemala, S. A. esto para verificar la comunicación en un promedio del 95%, de parte de la comisión receptora, el rol primordial que hemos mantenido es la comunicación constante con la Dirección de Informática, Departamento Administrativo y los personeros de Telefónica Móviles Guatemala, S.A. quienes han apoyado en todo momento a nuestra labor. Específicamente nuestras verificaciones las efectuamos por medio de muestreo y muchas veces basados en la comunicación directa que se trata de mantener con las subdelegaciones, a efecto de no solo soportar el pago de cada factura con los informes presentados por las partes involucradas sino con el personal usuario del Tribunal Supremo Electoral.

Logros y alcances: Se mantiene una constante observación a los sistemas, a efecto que sea efectivo el servicio, a través del Departamento Administrativo manuales para los usuarios, el link usado para verificaciones de los enlaces, cambio de sim en los Routers de algunos municipios, reportes de incidencias de casos imputables a Telefónica y los imputables al Tribunal Supremo Electoral, se agregan a cada factura y se cumple con lo estipulado con el contrato de que cualquier falla o traslado de ubicación se ha verificado que efectivamente Telefónica lo ha cumplido..."

En oficios con números DI-O-05-469-2019 y SubDI-O-05-003-2019, de fecha 20 de mayo de 2019, el Licenciado Gustavo Adolfo Castillo González, quién fungió como Director de informática y el Ingeniero Beny Obdulio Román Chanquín, quién

fungió como Subdirector de informática, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, quienes en forma escrita presentaron documentación de soporte igual y manifestaron lo siguiente:

"...Según lo indicado en Manual de informática, apartados 4.3 Atención a fallas de hardware, 4.4 Atención a fallas de telecomunicaciones e infraestructura, se indica la forma de atender fallas reportadas por los usuarios. Adicional al procedimiento establecido, contamos con el acceso a la página <https://monitoreored.telefonica.com.gt> en la cual se permite acceder a verificar el estado de cada uno de los enlaces, así como su comportamiento, en base a estos resultados y los reportes de los usuarios se pudo determinar el tiempo en que el enlace permanece habilitado.

Para el caso de los informes que el Director de Informática proporciona a comisión receptora se solicita a cada delegado un reporte condensado que contiene el comportamiento del acceso a internet de todas las subdelegaciones pertenecientes a su departamento, luego de recibido el informe se comprueba contra la información otorgada por Telefónica y al constatar se elabora el informe respectivo.

Actualizaremos el procedimiento para mejorar la atención a fallas, cruzando la información de lo reportado por PRTG en tiempo real contra lo reportado por los usuarios. De igual manera, iniciaremos con el envío de forma periódica mensajes de correo informativo sobre el acceso a los servicios y procedimiento de reporte de fallas.

Se capacitará de manera más detallada al personal encargado de recibir las fallas sobre el uso del sistema para detección de fallas que provee la empresa de telefonía..."

Comentario de auditoría

Se confirma el hallazgo, para el Licenciado Gustavo Adolfo Castillo González, quien fungió como Director de informática y el Ingeniero Beny Obdulio Román Chanquín, quien fungió como Subdirector de informática, ambos por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018. Los responsables presentaron los argumentos y las pruebas de descargo de forma similar, razón por la cual al analizar las pruebas de descargo, se comprobó que no llevan control y monitoreo de los servicios de enlaces de datos e internet, por lo que iniciarán con el envío de forma periódica mensajes de correo informativo sobre el acceso a los servicios y procedimiento de reporte de fallas, actualizarán los procedimientos para mejorar la atención de fallas y llevarán a cabo capacitaciones de manera más detallada al personal encargado.

Se confirma el hallazgo, para el señor Pedro Antonio González Castañeda, quien fungió como Grabador Verificador, por el período comprendido del 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018, el señor Ricardo Leonel Morales Gálvez, quien fungió como Técnico en Soporte II, por el período comprendido del 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018 y el Licenciado Jorge Mario Grajeda Álvarez, quien fungió como Jefe Departamento de Organizaciones Políticas, por el período comprendido del 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018. Los responsables presentaron los argumentos y las pruebas de descargo de forma similar, razón por la cual al analizar las pruebas de descargo, se comprobó que no existe la documentación de soporte que evidencie que la Junta Receptora ha llevado un control y monitoreo adecuado en el servicio de telefonía, enlaces de datos, voz e internet, ya que según informes mensuales del Director de Informática indican que existen irregularidades en el servicio de enlaces de datos e internet, sino que únicamente se da trámite para que la factura continúe el proceso administrativo.

Se desvanece el hallazgo, para el Licenciado Andrés Estuardo Chávez Gordillo, quien fungió como Encargado del Departamento Administrativo, por el período comprendido del 18 de mayo de 2018 al 31 de diciembre de 2018, debido a que los argumentos y pruebas de descargo presentadas, evidencian que si ha llevado un control y monitoreo en el servicio de telefonía y fallas por servicio de voz las cuales son reportadas mensualmente a la Junta Receptora, asimismo se verificó que el Departamento Administrativo únicamente da seguimiento a las fallas de Telefonía en concepto de comunicación, debido a que la Dirección de Informática es quien controla y monitorea fallas de enlaces de datos e internet.

Acciones legales

Sanción económica de conformidad con el Decreto 31-2002, del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, reformada por el Decreto 13-2013, artículo 39, Numeral 4, para:

Cargo	Nombre	Valor en Quetzales
GRABADOR VERIFICADOR	PEDRO ANTONIO GONZALEZ CASTAÑEDA	1,817.50
TECNICO EN SOPORTE II	RICARDO LEONEL MORALES GALVEZ	1,955.00
SUBDIRECTOR DE INFORMATICA	BENY OBDULIO ROMAN CHANQUIN	3,550.00
JEFE DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIONES POLITICAS	JORGE MARIO GRAJEDA ALVAREZ	5,200.00
DIRECTOR DE INFORMATICA	GUSTAVO ADOLFO CASTILLO GONZALEZ	5,750.00
Total		Q. 18,272.50

Área del especialista

Hallazgo No. 1

Falta de Inhabilitación temporal en los sistemas al personal de vacaciones

Condición

En el Tribunal Supremo Electoral, en la Dirección de Informática, se realizó verificación física al personal, contratado bajo renglón presupuestario 011 personal permanente, observándose en la bitácora de los usuarios de red, las entradas y salidas a los diferentes sistemas, por parte del analista I, de la Unidad de Gestión de Calidad de la Dirección de Informática, por lo que se determinó que no existe control, debido que no se inhabilita temporalmente al personal que se encuentra de vacaciones en los sistemas del Tribunal Supremo Electoral, razón por la cual se encontraba laborando y según constancia proporcionada por la Dirección de Recursos Humanos debería estar gozando su período de vacaciones, no existiendo documento que respalde la suspensión de las vacaciones.

Criterio

Acuerdo Número 09-03, del Jefe de la Contraloría General de Cuentas, Normas Generales de Control Interno, Norma 2.2 Organización Interna de las Entidades, establece: "...Líneas de comunicación, se establecerán y mantendrán líneas definidas y recíprocas de comunicación en todos los niveles y entre las diferentes unidades administrativas, evitando la concentración de información en una persona o unidad administrativa".

Causa

No existe una adecuada comunicación y coordinación entre la Directora de Recursos Humanos y el Director de Informática, para trasladar las constancias de vacaciones, lo que ocasiona que el personal que se encuentra de vacaciones, no sea inhabilitado temporalmente, de los diferentes sistemas del Tribunal Supremo Electoral.

Efecto

Riesgo de acceso y falta de control en la utilización de los diferentes sistemas del Tribunal Supremo Electoral, por el personal que se encuentra de vacaciones.

Recomendación

El Magistrado Presidente del Tribunal Supremo Electoral, debe girar instrucciones a la Encargada del Despacho de Secretaría General y ella a su vez a la Directora de Recursos Humanos y al Director de Informática, para que trabajen en coordinación con el objetivo de inhabilitar temporalmente al personal, que se encuentra de vacaciones.

Comentario de los responsables

En oficio con número DAP-DRH-O-849-05-2019, de fecha 17 de mayo de 2019, la Licenciada Carmen Leticia Morales Reyes, quién fungió como Directora de Recursos Humanos, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de



diciembre de 2018, manifiesta:

"...Que para la aprobación de los descansos vacaciones anuales, el Departamento de Administración de Personal de la Dirección de Recursos Humanos, genera reporte de vacaciones pendientes de gozar del personal para cada dependencia de la institución con fin de que se elabore calendario anual para el goce de los mismos.

La programación de los descansos de vacaciones es realizada por el Director, Jefe de dependencia en coordinación con su personal y de acuerdo a las necesidades en el servicio y las actividades planificadas por éste, se realiza la programación anual. Seguidamente Recursos Humanos revisa el calendario enviado por las Direcciones y Jefaturas de este Tribunal se le da ingreso al sistema de vacaciones de las fechas programadas para el disfrute de los descansos en referencia.

Mensualmente se emite reporte del personal que iniciará su descanso el mes siguiente y se elabora el aviso donde se autoriza el descanso vacacional respectivo a nombre de cada empleado para enviarlos a la dependencia correspondiente, con suficiente tiempo de antelación y se informa al departamento de Bienestar Laboral, para efectos de control de asistencia. En algunos casos se autoriza el referido descanso de forma inmediata de acuerdo a la necesidad y se envía el aviso por correo electrónico y luego en forma física.

Recursos Humanos suspende o reprograma descansos de vacaciones del personal, toda vez lo solicite el Director o Jefe inmediato del interesado, quien a su juicio estima lo procedente.

Al reincorporarse de su descanso el personal envía sus constancias de vacaciones firmadas y con el visto bueno del Director o Jefe inmediato, la cual es ingresada al sistema de nóminas para registrar su cumplimiento y disfrute de las vacaciones y trasladada para archivo en el expediente del personal.

En el caso de la Dirección de Informática, se recibió por medio de oficio DI-O-05-450-2018, la programación de los descansos vacacionales para el año 2018, del personal del Departamento de Gestión de Calidad de dicha dirección. Conforme dicha programación autorizada por el Director de la dependencia, Recursos Humanos a través del Departamento de Administración de Personal le notificó al Señor Sergio Alejandro Barahona Vásquez, Analista I del Departamento de Gestión de Calidad, la autorización del descanso de vacaciones correspondiente al período 2016-2017 (25 días hábiles) para disfrutarlo del 20 de



julio de 2018 al 24 de agosto de 2018, inclusive. Al concluir dicho periodo, el Señor Barahona Vásquez entregó el 27 de agosto a esta dirección su constancia del disfrute del periodo autorizado con el visto bueno del Director de Informática.

Con fecha 26 de septiembre de 2018, se recibió Oficio DI-O-09-687-2018 por medio del cual el Director de Informática autoriza al Señor Barahona Vásquez gozar su periodo de vacaciones correspondiente al periodo 2017-2018 a partir del 15 de octubre. La notificación se realizó mediante oficio DAP-VAC-10-2018-897, donde se consigna las fechas para el disfrute, siendo éste del 15 de octubre al 27 de noviembre... Con fecha 19 de febrero de 2019 se entregó dentro de la Cédula de Observaciones de la Contraloría General de Cuentas, la respuesta proporcionada por el Director de Informática en relación a las justificaciones de la presencia del Señor Barahona Vásquez en la Dirección de Informática estando en periodo de vacaciones del 15 de octubre al 27 de noviembre de 2018.

En virtud de lo anterior, se puede establecer que, si existe una adecuada comunicación y coordinación entre la Directora de Recursos Humanos y el Director de Informática, ya que a petición del titular de la dependencia y en las fechas por él establecidas, el Departamento de Administración de Personal de la Dirección de Recursos Humanos efectúa la programación de dichas fechas haciendo la notificación correspondiente. Le compete a los titulares de las dependencias, hacer los arreglos correspondientes para delegar las responsabilidades de la persona que gozará del periodo vacacional en el personal que él designe y en lo referente a los accesos a los sistemas informáticos, también es una responsabilidad que le compete al titular de la Dirección de Informática, hacer las coordinaciones necesarias a efecto de que los equipos del personal que se encuentre de vacaciones tenga las medidas de seguridad y las restricciones que correspondan.

...Expreso a la Honorable Comisión de la Contraloría General de Cuentas que no es atribuible a la Directora de Recursos Humanos la falta de inhabilitación temporal en los sistemas al personal de vacaciones".

En oficio con número DI-O-05-469-2019, de fecha 20 de mayo de 2019, el Licenciado Gustavo Adolfo Castillo González, quién fungió como Director de Informática, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, manifiesta: "...Según consta en el oficio DI-O-02-108-2019 de fecha 13 de febrero de 2019, se hizo la aclaración a la Directora de Recursos Humanos de las tareas emergentes que fueron asignadas al Analista I de la Unidad de Gestión de Calidad de la Dirección de Informática, razón por la que las vacaciones asignadas fueron interrumpidas. Se estará proponiendo a la Dirección de Recursos Humanos

un procedimiento que permita bloquear usuarios de dominio cuando el usuario este de vacaciones o en su defecto, dar de baja cuando el usuario finalice su relación laboral con el Tribunal Supremo Electoral".

Comentario de auditoría

Se confirma el hallazgo para el Licenciado Gustavo Adolfo Castillo González, quién fungió como Director de Informática, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, debido a que los argumentos y las pruebas de descargo presentadas evidencian que a la fecha no existe un procedimiento que permita bloquear usuarios de dominio cuando el usuario se encuentre de vacaciones o en su defecto, dar de baja cuando el usuario finalice su relación laboral con el Tribunal Supremo Electoral.

Se desvanece el hallazgo, para la Licenciada Carmen Leticia Morales Reyes, quién fungió como Directora de Recursos Humanos, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, debido a que los argumentos y las pruebas de descargo presentadas, evidencian que si existe comunicación con las Direcciones del Tribunal Supremo Electoral y además se determinó que dentro de sus funciones no tiene responsabilidad en la inhabilitación temporal en los sistemas al personal de vacaciones, sino que es responsabilidad del Director de Informática.

Este hallazgo fue notificado con el número 2 y corresponde en el presente informe Área de especialista al número: 1. Falta de Inhabilitación temporal en los sistemas al personal de vacaciones.

Acciones legales

Sanción económica de conformidad con el Decreto 31-2002, del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, reformada por el Decreto 13-2013; artículo 39, Numeral 4, para:

Cargo	Nombre	Valor en Quetzales
DIRECTOR DE INFORMATICA	GUSTAVO ADOLFO CASTILLO GONZALEZ	5,750.00
Total		Q. 5,750.00

Hallazgo No. 2

Falta de Metodología de Desarrollo en la Ejecución de Proyectos de Tecnología

Condición



En el Tribunal Supremo Electoral al realizar la evaluación en el Departamento de Análisis y Programación, se determinaron deficiencias al llevar a cabo la evaluación, análisis, administración, seguimiento y control de los proyectos tecnológicos, actualmente se lleva a cabo el desarrollo de aplicaciones en base a una metodología básica, determinándose que no cuentan con una Metodología de Desarrollo, donde se dejen plasmadas las etapas de inicio, planeación, ejecución, monitoreo, control, cierre, revisión y supervisión periódica del código de programación para poder orientar o reorientar a los programadores encargados de soluciones informáticas.

Es importante indicar que dentro de la metodología de desarrollo, se debe contar con la figura de un Quality Assurance (QA) que lleve a cabo la revisión y evaluación de las distintas etapas del proceso de desarrollo de software que dictamine y garantice que los sistemas de desarrollo se les efectuaron las pruebas de control de calidad antes de trasladarlos a producción.

Criterio

El Acuerdo número 09-03, del Jefe de la Contraloría General de Cuentas, Normas Generales de Control Interno, Noma 2.2 Organización Interna de las Entidades, establece: "Todas las entidades públicas, deben estar organizadas internamente de acuerdo con sus objetivos, naturaleza de sus actividades y operaciones dentro del marco legal general y específico. Cada entidad pública mantendrá una organización interna acorde a las exigencias de la modernización del Estado, que le permita cumplir eficientemente con la función que le corresponda, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en general, como beneficiaria directa de los servicios del Estado..."

Causa

El Director de Informática, el Subdirector de Informática y el Jefe de Análisis y Programación, no gestionaron la aprobación de la metodología de desarrollo de software, que incluya las políticas, procedimientos y la capacitación necesaria para el desarrollo e implementación de buenas prácticas en el desarrollo de sistemas. Así mismo, no han efectuado las gestiones necesarias para la contratación del personal que lleve a cabo la función de control de calidad (QA).

Efecto

No existe el aseguramiento de la calidad y funcionalidad de los productos que se desarrollan en el Departamento de Análisis y Programación, debido a que no se realiza una comprobación de cumplimiento del desarrollo del software con los estándares o requisitos mínimos.

Recomendación

El Magistrado Presidente del Tribunal Supremo Electoral, debe girar instrucciones

a la Encargada del despacho de la Secretaría General, y ella a su vez al Director de Informática, al Subdirector de Informática y al Jefe de Análisis y Programación para que implemente una Metodología de Desarrollo, efectúen Normas y Procedimientos necesarios que deben implementarse en la realización y desarrollo de Software, los cuales deben ser aprobados por la máxima autoridad superior para el buen funcionamiento de la entidad. Así mismo deben efectuar las gestiones necesarias para contar con la figura de un Quality Assurance (QA), que dictamine y garantice que los sistemas en desarrollo están libres de errores en la programación y que se les efectuaron las pruebas de control de calidad antes de trasladarlos a producción.

Comentario de los responsables

En oficios con números DI-O-05-469-2019 y SubDI-O-05-003-2019, ambos de fecha 20 de mayo de 2019, el Licenciado Gustavo Adolfo Castillo González, quién fungió como Director de informática y el Ingeniero Beny Obdulio Román Chanquín, quién fungió como Subdirector de informática, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, quienes en forma escrita presentaron documentación de soporte igual y manifiestan:

"...En septiembre de 2017, se presentó el proyecto para establecer una nueva estructura organizacional de la Dirección de Informática, este proyecto contempla la creación de nuevos departamentos que implican nuevas plazas para lograr estar a la vanguardia de los constantes avances tecnológicos. Como parte de esta propuesta se incluye la creación de plazas que brinden soporte en el análisis, creación y seguimiento a proyectos (funciones de QA), sin embargo, este proyecto se quedó en pausa debido al evento de Consulta Popular y ahora con el evento Electoral 2019. De parte de la Dirección de Informática, propondremos nuevamente a consideración del Honorable Pleno de Magistrados el proyecto para la nueva estructura organizacional de la Dirección de Informática..."

En oficio s/n de fecha 20 de mayo de 2019, el Señor Mynor Rolando Córdova Casasola, quien fungió como Jefe de Análisis y Programación, por el período comprendido del 18 de enero al 31 de diciembre de 2018, manifiesta:

"...En respuesta al hallazgo de deficiencias en metodología de desarrollo será necesario formalizar los procedimientos que actualmente se llevan a cabo.

Para lo cual será necesario elaborar el documento de especificaciones, requerimientos y criterios de aceptación (DERCAS) con el cual podremos definir los pasos principales para el análisis y desarrollo de los proyectos.

También se elaborarán planes de actividades, calendarizaciones de las mismas y a quienes se les asignarán dichas actividades.



Una vez que se han determinado y asignado las actividades, las mismas se desarrollarán según las planificaciones elaboradas.

Dicho sea de paso en la medida de lo posible se realizaran reuniones periódicas con el personal de desarrollo para supervisión de los avances del software, así como también cualquier corrección o cambios que surjan sobre el desarrollo del proyecto.

También se contempla un plan para pruebas del desarrollo del software con el fin de corregir cualquier error antes de la implementación del mismo.

Procurar una mejor comunicación con los usuarios finales de los avances del proyecto ya que hemos notado que de dichas comunicaciones algunas veces surgen nuevos requerimientos que el usuario no transmitió en su momento.

Como parte de la formalización de los procedimientos procuraremos en la medida de lo posible implementar planes de control de software.

Tenemos también previsto documentar todo lo necesario para dejar trazabilidad de lo que se lleva a cabo ejemplo: casos de uso, procesos que realiza el usuario que solicita el sistema, diagramas de flujo, planes de desarrollo, etc.

Dicho sea de paso: deben tomar en cuenta que no contamos con la cantidad de personal necesario para dichas actividades, sin embargo procuraremos realizar lo que anteriormente menciona.

En septiembre de 2017, se presentó el proyecto para establecer una nueva estructura organizacional de la Dirección de Informática, este proyecto contempla la creación de nuevos departamentos que implican nuevas plazas para lograr estar a la vanguardia de los constantes avances tecnológicos. Como parte de esta propuesta se incluye la creación de plazas que brinden soporte en el análisis, creación y seguimiento a proyectos (funciones de QA), sin embargo, este proyecto se quedó en pausa debido al evento de Consulta Popular y ahora con el evento Electoral 2019. De parte de la Dirección de Informática, propondremos nuevamente a consideración del Honorable Pleno de Magistrados el proyecto para la nueva estructura organizacional de la Dirección de Informática".

Comentario de auditoría

Se confirma el hallazgo para el Licenciado Gustavo Adolfo Castillo González, quién fungió como Director de informática y el Ingeniero Beny Obdulio Román Chanquín, quién fungió como Subdirector de informática, ambos por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018. Los responsables

presentaron los argumentos y las pruebas de descargo de forma similar, razón por la cual al analizar las pruebas de descargo, se comprobó que a la fecha el desarrollo de software se realiza sin la adopción de una metodología estándar autorizada y sin las pruebas realizadas por el Quality Assurance (QA) que dictamine y garantice que los sistemas estén libres de errores de programación, para trasladarlos a producción.

Se confirma el hallazgo para el Señor Mynor Rolando Córdova Casasola, quién fungió como Jefe de Análisis y Programación, por el período comprendido del 18 de enero al 31 de diciembre de 2018, debido a que al analizar las pruebas de descargo se comprobó que a la fecha el desarrollo de software de las aplicaciones, se realiza sin la adopción de una metodología estándar autorizada y sin las pruebas realizadas por el Quality Assurance (QA) que dictamine y garantice que los sistemas estén libres de errores de programación, para trasladarlos a producción.

Este hallazgo fue notificado con el número 3 y corresponde en el presente informe Área de especialista al número 2. Falta de Metodología de Desarrollo en la Ejecución de Proyectos de Tecnología.

Acciones legales

Sanción económica de conformidad con el Decreto 31-2002, del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, reformada por el Decreto 13-2013; artículo 39, Numeral 4, para:

Cargo	Nombre	Valor en Quetzales
JEFE DE ANALISIS Y PROGRAMACION	MYNOR ROLANDO CORDOVA CASASOLA	2,587.50
SUBDIRECTOR DE INFORMATICA	BENY OBDULIO ROMAN CHANQUIN	3,550.00
DIRECTOR DE INFORMATICA	GUSTAVO ADOLFO CASTILLO GONZALEZ	5,750.00
Total		Q. 11,887.50

Hallazgo No. 3

Falta de control interno en el Área de Soporte Técnico

Condición

En el Tribunal Supremo Electoral, en el área de soporte técnico, se determinaron deficiencias de control, las cuales se describen a continuación:

Utilización de usuario y contraseña genérico.



Se verificó que el área que presta el soporte técnico, utiliza un usuario genérico de administrador local y la contraseña es del conocimiento de todos los técnicos de dicha área.

Falta de depuración en equipo de cómputo trasladado o dado de baja

Se determinó que en el área de soporte técnico, no participa de oficio en la realización de back-up y borrado de la información que contiene el equipo de cómputo que se encuentran en la unidad de Proveeduría y que serán dados de baja por donación. Solo se levanta un acta por parte de la Unidad de Auditoria Interna, en donde se consigna el número de inventario del equipo a donar y no se percatan de la información almacenada en el disco duro de la máquina.

Asimismo, al efectuar verificación física el día lunes 21 de enero de 2019 en la unidad de proveeduría, se determinó que el CPU marca Hp Compaq, serie MLX725799X, con el número de inventario 11390, se encontraba información dentro de su disco duro local, en la carpeta de documents and setting que pertenece al usuario GRLOPEZ que data de los años 2014 y 2015, el cual a la fecha no había sido borrada. El CPU marca Hp Compaq, serie MXL717078M, con el número de inventario 11372, se localizó información en el escritorio, en la carpeta de BACKUP, que pertenece al usuario Administrador que data del año 2011, el cual a la fecha no había sido borrada. En la computadora portátil marca DELL LATITUDE, modelo E5520, serie DV5QKQ1, con el número de inventario 26464, se encontraba información en la carpeta de mis documentos, que pertenece al usuario administrador que data del año 2014, el cual a la fecha no había sido borrada.

No se cuenta con un sistema de solicitud de incidentes -OTRS-, que emita tickets, asigne técnico y solicite una encuesta de satisfacción que sea llenada automáticamente por los usuarios, este procedimiento se lleva en forma manual, a través de un formulario.

Criterio

El Acuerdo No. 09-03 del Jefe de la Contraloría General de Cuentas, en las Normas Generales de Control Interno, Norma 1.6 Tipos de Controles, establece: "Es responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad pública, establecer e implementar con claridad los diferentes tipos de control que se relacionan con los sistemas administrativos y financieros. En el Marco Conceptual de Control Interno Gubernamental, se establecen los distintos tipos de control interno que se refieren a: Control Interno Administrativo y Control Interno Financiero, y dentro de estos, el control previo, concurrente y posterior."

Norma 2.3 Sistemas de Información Gerencial, establece: "Se deben establecer y

mantener sistemas de información gerencial que produzcan información confiable y oportuna para la toma de decisiones en las unidades administrativas y puestos, de acuerdo a los roles y responsabilidades."

Causa

El Director de Informática, el Subdirector de Informática y el Auditor, no han definido los controles necesarios para garantizar la responsabilidad del uso de usuarios con rol de administrador local, así como el procedimiento que garantice el borrado y depuración de la información almacenada en los discos duros del equipo de cómputo de cada usuario al realizar bajas o cambio de equipo de cómputo y que es ingresado a la bodega de Inventarios para su traslado a otros usuarios o dado de baja, por parte del área de soporte técnico. No se ha implementado un sistema que lleve el control y seguimiento de incidentes -OTRS-.

Efecto

Riesgo de la elaboración de configuraciones erróneas en los equipos de cómputo y no poder identificar al responsable debido a que utilizan usuarios genéricos de administrador local. Así como existe el riesgo de fuga de información por no borrar la información contenida en los discos duros de los equipos de cómputo que se encuentran en la bodega para proceder a darlos de baja. Adicional existe la duplicidad en el trabajo, debido a que no se cuenta con un sistema de solicitud de tickets que registre las necesidades de los usuarios.

Recomendación

El Magistrado Presidente, debe girar instrucciones a la encargada del despacho de la Secretaría General y ella a su vez al Auditor y al Director de Informática, para que se lleven a cabo las acciones siguientes:

Se elabore el procedimiento para la asignación, responsabilidad e identificación de usuarios nombrados con rol de Administrador.

Se elabore el procedimiento que indique que la Dirección de Informática es responsable de borrar la información que contienen los discos duros de las computadoras antes de enviarlas a la Unidad de Proveeduría para posteriormente ser dadas de baja por deterioro o donaciones.

Se elabore el procedimiento en donde indique que el Departamento de Auditoría Interna, previo a emitir el Acta debe verificar que los discos duros de los equipos de cómputo dado de baja o en donación deben estar borrados.

Que se implemente una mesa de servicios, que incluya la incorporación de un sistema -OTRS-, donde los usuarios puedan aperturar un incidente y automáticamente se le asigne al técnico para atender la necesidad de los

usuarios, llevando control y seguimiento del tiempo transcurrido para la resolución del caso y se incorpore la encuesta de satisfacción del servicio.

Comentario de los responsables

En oficios números DI-O-05-469-2019 y SubDI-O-05-003-2019, ambos de fecha 20 de mayo de 2019, el Licenciado Gustavo Adolfo Castillo González, quién fungió como Director de informática y el Ingeniero Beny Obdulio Román Chanquín, quién fungió como Subdirector de informática, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, quienes en forma escrita presentaron documentación de soporte igual, manifiestan:

"...Utilización de usuario y contraseña genérico: Por la obsolescencia de varios equipos, utilizamos la figura de administrador local y administrador global, estamos implementando contraseñas a nivel local administrativo y global de dominio con lo cual pretendemos eliminar este caso".

Falta de depuración en equipo de cómputo trasladado a bodega o dado de baja.

El departamento de Soporte Técnico no participa de oficio en la realización de backups y formateo de la información que contiene el equipo de cómputo.

"...El departamento técnico actúa en el formateo y backup de los equipos al momento en que se requiere el servicio, debido a que en el proceso, varias de las dependencias disponen dar de baja a los equipos por cualquier motivo, por la premura del tiempo se decide almacenarlos en la bodega, sin que en muchos casos en ésta Dirección estemos enterados de tal movimiento, por lo que los equipos se envían a bodega con información, la cual es borrada al momento en que la Unidad de Proveeduría solicita por escrito el movimiento de equipo, ya sea por donación o por cambio de dependencia". Luego de la actualización del procedimiento vigente, se procederá a ubicar y formatear los discos duros cuando secretaría indique que los equipos serán donados.

Para el caso del sistema de solicitud de incidentes, procederemos a analizar, completar y poner en marcha el módulo de apertura de tickets en el sistema InvSys (sistema de inventario integral).

Cabe mencionar que haremos la propuesta para la implementación de dos nuevos procedimientos...

1. Procedimiento de Atención de equipos para dar de baja por donación
2. Procedimiento de Atención a equipos para reasignar/reubicar".



En oficio con número AO-247-2019, de fecha 18 de mayo de 2019, el Licenciado Francisco Virgilio Alonzo López, quién fungió como Auditor, por el período comprendido del 16 de marzo al 31 de diciembre de 2018, manifiesta:

"...Derivado del Informe recibido de la Contraloría General de Cuentas CGC-TSE-DAS-12-NOT-005-2019, se envió al Director de Informática Oficio AO-228-2019, informando de los hallazgos formulados, recomendando se implementaran procedimientos de control, solicitando se informara sobre las medidas adoptadas e instrucciones impartidas a su personal técnico para efectuar las verificaciones pertinentes por parte de Auditoría.

En respuesta al oficio AO-228-2019, el Director de Informática manifestó en Oficio DI-O-05-422-2019 de fecha 15 de mayo 2019, las medidas adoptadas y las indicaciones referentes al tema citado en el numeral anterior, en el cual informa principalmente que el departamento de Soporte Técnico no participa de oficio en la realización de backups y formateo de la información que contienen los equipos de cómputo, así como no tener conocimiento de los movimientos de los equipos que se envían a bodega con información y que la misma es borrada al momento en que la Unidad de Proveeduría lo solicita por escrito, ya sea por donación o por cambio de dependencia, indicando que procederán a ubicar y formatear los discos de los equipos en cuestión. Así mismo, manifiesta que se harán las propuestas para la implementación de dos nuevos procedimientos que colaborarán con las observaciones efectuadas.

El Director de Informática indica en Oficio DI-O-05-422-2019, lo siguiente:

Para el caso del sistema de solicitud de incidentes, procederá a analizar, complementar y poner en marcha el módulo faltante en el sistema InvSys (sistema de inventario integral), con lo cual se implementará un control más completo.

Informa que por la obsolescencia de varios equipos, utiliza la figura de administrador local y administrador global, implementando contraseñas a nivel lógico y físico con lo cual se eliminara lo señalado para este caso.

La normativa vigente, no establece que Auditoría tenga la responsabilidad de verificar que el equipo usado o en desuso recibido en la unidad de Proveeduría y que serán dados de baja por donación se le ha realizado el back up del mismo, ya que esto es competencia y responsabilidad de la Dirección de Informática previa autorización del Pleno de Magistrados que el equipo será donado.

Auditoría es responsable de suscribir un acta del equipo que va a ser donado pero el back up es atribución del Centro de Procesamiento de datos, de la Dirección de Informática tal y como se indica en Notas de la Dirección de Informática del 21 de

Septiembre de 2017 y Nota del Departamento de Soporte Técnico del 19 de Septiembre de 2017.

Esta normado para Auditoría, lo relativo a la responsabilidad de verificar el procedimiento de las Bajas del Activo Fijo, como se cita a continuación:

La normativa vigente sobre bajas de activo fijo, limita las actuaciones de Auditoría y se refiere al Reglamento para la Administración y Control del Activo Fijo y Artículos de Almacén del Tribunal Supremo Electoral, Acuerdo Número 071-89, el cual establece, en el Artículo 26 que, para dar de baja a determinado bien, será necesario,... inciso b) Que exista opinión favorable de la Secretaría General, y Auditoría..., inciso e) Todos los pormenores relativos a la baja de los bienes, deberán constar en acta que Auditoría suscribirá para el efecto, con la intervención del Departamento de Contabilidad y del Encargado de la Unidad de Proveeduría según el caso, aspecto que a la fecha se cumple.

El Acuerdo Número 067-2002, establece la normativa relacionada con el Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral, en el cual en el capítulo III, Numeral 5, Responsabilidades y Prohibiciones, numeral 5.7 establece:

"Al usuario no autorizado le queda prohibido, desarmar, reemplazar, adicionar o sustraer algún dispositivo del equipo, así también modificar y eliminar programas de servicio existentes o adicionar otros, ya que esta labor es exclusiva de la Unidad Técnica del Centro de Procesamiento de Datos", hoy Dirección de Informática.

Como se expuso se determina que la facultad de borrar información del equipo electrónico corresponde a la Unidad Técnica del Centro de Procesamiento de Datos y no es competencia de Auditoría.

No se comparte el criterio que la Unidad de Informática no cuenta con un sistema de solicitud de incidentes -OTRS-, ya que este registro se lleva en forma manual a través de un formulario, según lo explica la Contraloría General de Cuentas, no existe en forma digital pero si existe control manual.

En Oficio DI-O-05-422-2019, se indica en Oficio DI-O-05-447-2019 del 17 de mayo de 2018, mediante la cual indica el Director de Informática que durante el año 2018, a la presente fecha, no se ha dado ningún equipo en donación, sino estos se dieron en años anteriores y cuando ha ocurrido, a solicitud de la Unidad de Proveeduría el equipo se ha formateado borrando la información que contienen, lo que evidencia que si se aplica control, de tal manera que el equipo existente en la Unidad de Proveeduría se encuentra en resguardo y cuando se autorice sean entregados en donación o traslado a otra Dependencia se comunica a la Dirección

de Informática para su revisión para que los discos sean formateados, está delegada al Departamento Técnico y no a la Auditoría.

No obstante, nos permitimos informar que Auditoría del Tribunal Supremo Electoral, no cuenta a la fecha con un Auditor en Sistemas y como les fue informado, tenemos planificado incluir en el presupuesto para el año siguiente, nuestro requerimiento para contar con un profesional que nos apoye en el área específica de Informática.

...Por lo anteriormente expuesto, solicito a los Señores Auditores Gubernamentales, aceptar como válidos los planteamientos expuestos y desvanecer el hallazgo vinculado con Auditoría".

Comentario de auditoría

Se confirma el hallazgo para el Licenciado Gustavo Adolfo Castillo González, quién fungió como Director de informática y el Ingeniero Beny Obdulio Román Chanquín, quién fungió como Subdirector de informática, ambos por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018. Los responsables presentaron los argumentos y las pruebas de descargo de forma similar, razón por la cual al analizar las pruebas de descargo y las funciones que les compete, se estableció que el dictamen técnico que es emitido por la Dirección de Informática, no se consigna que se haya realizado el borrado y depuración de información de los discos duros del equipo que va hacer donado.

Se confirma el hallazgo para el Licenciado Francisco Virgilio Alonzo López, quien fungió como Auditor, por el período comprendido del 16 de marzo al 31 de diciembre de 2018, en virtud que al analizar las pruebas de descargo, no obstante que la actividad de borrado y depuración de la información que se encuentran en los discos duros de los equipos que van hacer donados, no está normado para Auditoría Interna, se determinó que en el alcance de la auditoría, no vela por la seguridad de la información de los equipos de cómputo que se encuentra en la bodega de la Unidad de Proveduría de la zona 1. Por consiguiente las normas de control interno de la Contraloría General de Cuentas, establece que se deben de evaluar de manera continua todos los niveles y operaciones en la institución. El auditor interno su principal función es evaluar el control interno que es un grado de seguridad razonable en la eficacia y eficiencia de las operaciones, que contribuyen a garantizar la sostenibilidad de los sistemas, seguridad de la información y solidez de los controles interno en la institución.

Este hallazgo fue notificado con el número 4 y corresponde en el presente informe Área de especialista al número 3. Falta de Control Interno en el Departamento de Soporte Técnico.

Acciones legales

Sanción económica de conformidad con el Decreto 31-2002, del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, reformada por el Decreto 13-2013; artículo 39, Numeral 4, para:

Cargo	Nombre	Valor en Quetzales
SUBDIRECTOR DE INFORMATICA	BENY OBDULIO ROMAN CHANQUIN	3,550.00
DIRECTOR DE INFORMATICA	GUSTAVO ADOLFO CASTILLO GONZALEZ	5,750.00
AUDITOR	FRANCISCO VIRGILIO ALONZO LOPEZ	6,462.50
Total		Q. 15,762.50

Hallazgo No. 4**Falta de seguridad de los servicios a la Red Interna****Condición**

En el Tribunal Supremo Electoral, se efectuaron pruebas de escaneo de red, utilizando para el efecto herramientas tecnológicas, determinando las vulnerabilidades siguientes:

Se localizaron carpetas compartidas, en los usuarios: HMAYORGA, MONTERROSO, DMOLINA, RMARTINEZ, RGONZALEZ, las cuales contienen información relacionada con tarjetas de inventarios, certificación contable de inventarios, nóminas del personal contratado a destajo de 2018, documentos contables y presupuestarios, imágenes personales, música, careciendo de protección alguna y que no están incluidas dentro del grupo del Active Directory, motivo por el cual no se tiene el control de los usuarios y de las carpetas compartidas.

Al evaluar la seguridad en la consola de administración de las impresoras, se determinó que se encontraba visible y que el usuario administrador, no tiene contraseña, por lo que se encuentra desprotegida además no posee los niveles de seguridad necesarios para su configuración.

Criterio

El Acuerdo No. 09-03 del Jefe de la Contraloría General de Cuentas, Normas Generales de Control Interno, Norma 1.2 establece: "Es responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad pública, diseñar e implantar una estructura efectiva de control interno, que promueva un ambiente óptimo de trabajo para alcanzar los objetivos institucionales. Una efectiva estructura de control interno debe incluir criterios específicos relacionados con: a) controles generales; b) controles específicos; c) controles preventivos; d) controles de detección; e) controles prácticos; f) controles funcionales; g) controles de legalidad; y, h) controles de oportunidad, aplicados en cada etapa del proceso administrativo, de

tal manera que se alcance la simplificación administrativa y operativa, eliminando o agregando controles, sin que se lesione la calidad del servicio."

Norma 1.6, Tipos de Controles, establece: "Es responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad pública, establecer e implementar con claridad los diferentes tipos de control que se relacionan con los sistemas administrativos y financieros. En el Marco Conceptual de Control Interno Gubernamental, se establecen los distintos tipos de control interno que se refieren a: Control Interno Administrativo y Control Interno Financiero, y dentro de estos, el control previo, concurrente y posterior."

Causa

El Director de Informática, el Subdirector de Informática y el Coordinador de Seguridad, no han implementado controles y procedimientos para que los usuarios no puedan crear carpetas compartidas, para que no se pueda visualizar el usuario y contraseña del administrador de las impresoras.

Efecto

Riesgo que se acceda, modifique y elimine la información de las carpetas y discos duros de las computadoras instaladas y que usuarios ajenos puedan ingresar a las consolas de administración, originando que se efectúen cambios que provoquen que las impresoras dentro de la red queden inhabilitadas.

Recomendación

El Magistrado Presidente del Tribunal Supremo Electoral, debe girar instrucciones a la encargada del despacho de Secretaria General, ella su vez al Director de Informática y Subdirector de Informática, para que giren instrucciones al Coordinador de Seguridad, para que se implementen las acciones siguientes:

No se permita que ningún usuario pueda crear carpetas compartidas, sin estar incluidas y controlados en el Active Directory.

Efectuar las acciones necesarias para garantizar que no se pueda visualizar el usuario y contraseña del administrador y que las impresoras no queden inhabilitadas.

Comentario de los responsables

En oficios números DI-O-05-469-2019 y SubDI-O-05-003-2019, ambos de fecha 20 de mayo de 2019, el Licenciado Gustavo Adolfo Castillo González, quién fungió como Director de informática y el Ingeniero Beny Obdulio Román Chanquín, quién fungió como Subdirector de informática, por el período comprendido del 01 de

enero al 31 de diciembre de 2018, quienes en forma escrita presentaron documentación de soporte igual y manifiestan:

"...El conocimiento de manejo de redes, compartir documentos, configurar dispositivos cada día es más común, por lo consiguiente no se necesita ser experto en informática para poder efectuar estas configuraciones, por lo que muchos usuarios crean carpetas compartidas para trasladar documentos o compartirlos, de esa cuenta, en la Dirección de Informática no tenemos conocimiento de estas acciones". Se han tomado medidas para retirar el acceso a las carpetas compartidas...

Actualmente estamos trabajando en la actualización del active directory para optimizar las políticas necesarias para remediar este problema. Se presentará la reglamentación para uso de carpetas compartidas, "...en donde se hace constar el retiro u optimización de acceso a las carpetas compartidas".

Las impresoras hp poseen un sistema para elaborar un inventario de equipos de la marca hp el cual permite administrar los inventarios, así como la administración de los dispositivos, este sistema estará siendo implementado posterior al evento Electoral.

Se estará conformando un proyecto para instalar un servidor de impresoras y con ello cumplir con la remediación del hallazgo indicado.

Para cumplir con lo solicitado se estará sugiriendo la contratación de una persona con conocimientos técnicos para dar soporte en seguridad informática y auditorías.

En oficio s/n de fecha 20 de mayo de 2019, el Licenciado Santiago Adalberto Méndez (S.O.A), quién fungió como Coordinador de seguridad, por el período comprendido del 01 de junio al 31 de diciembre de 2018, manifiesta:

"...Carpetas compartidas: El conocimiento de manejo de redes y compartir documentos, cada día es más común, por lo consiguiente no se necesita ser experto en informática para poder efectuar estas configuraciones que facilitan el trabajo en equipos de las mismas áreas, muchos usuarios crean carpetas compartidas para trasladar documentos o compartirlos, de esa cuenta, en la Dirección de Informática no tenemos conocimiento de estas acciones.

El objetivo es orientar a los usuarios y hacer consciencia en el riesgo de compartir carpetas sin delimitar los usuarios que tendrán acceso dichas carpetas.

Se están tomando medidas con los usuarios para retirar el acceso a las carpetas

compartidas del grupo "Todos" e instruyéndoles en la forma adecuada de compartir recursos.

Otra medida que está tomando es escanear la red para detectar carpetas compartidas e ir físicamente con los usuarios para realizar las acciones que correspondan para asegurar los recursos compartidos.

Se está preparando un borrador para presentar la reglamentación para uso de carpetas compartidas, el retiro y optimización de acceso a las carpetas compartidas.

Dominio: Actualmente estamos trabajando en la actualización del Active Directory para optimizar las políticas necesarias para remediar este problema.

Adicionalmente, se está haciendo revisión física de los equipos para confirmar que los equipos estén registrados en el dominio.

Impresoras: Se inició un proceso para habilitar en equipo que permita administrar las impresoras de red desde un solo lugar.

Se está iniciando con software administrativo del fabricante HP, ya que éste permite elaborar un inventario de equipos de dicha marca hp, el cual permite también la administración de los dispositivos.

Se estará conformando un proyecto para instalar un servidor de impresoras que permita administrar en forma centralizada las diferentes marcas de equipos de la institución.

Adicionalmente se estará sugiriendo la contratación de una persona con conocimientos técnicos para dar soporte en seguridad informática, auditorías de red y comunicaciones".

Comentario de auditoría

Se confirma el hallazgo para el Licenciado Gustavo Adolfo Castillo González, quién fungió como Director de informática y el Ingeniero Beny Obdulio Román Chanquín, quién fungió como Subdirector de informática, ambos por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018. Los responsables presentaron los argumentos y las pruebas de descargo de forma similar, razón por la cual al analizar las pruebas de descargo, se estableció que no se realizaron las gestiones oportunamente desde el Active Directory para optimizar las políticas necesarias, a efecto de disminuir los riesgos y las vulnerabilidades a la red y controlar la información a través de las carpetas compartidas, para garantizar la

seguridad, integridad y disponibilidad de la información. Así mismo, se determinó que las impresoras conectadas a la red institucional, no cuentan con niveles de seguridad necesarios para la protección del usuario administrador.

Se confirma el hallazgo para el Licenciado Santiago Adalberto Méndez (S.O.A), quién fungió como Coordinador de seguridad, por el período comprendido del 01 de junio al 31 de diciembre de 2018, en virtud que al analizar las pruebas de descargo, se estableció que no realizó las acciones oportunamente, desde el active directory para optimizar las políticas necesarias, garantizando la seguridad e integridad y disponibilidad de la información, además las impresoras conectadas a la red institucional, no contaban con niveles de seguridad necesarios para la protección del usuario administrador en forma centralizada.

Este hallazgo fue notificado con el número 5 y corresponde en el presente informe Área de especialista al número 4. Falta de seguridad de los servicios a la Red Interna.

Acciones legales

Sanción económica de conformidad con el Decreto 31-2002, del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, reformada por el Decreto 13-2013; artículo 39, Numeral 4, para:

Cargo	Nombre	Valor en Quetzales
COORDINADOR DE SEGURIDAD	SANTIAGO ADALBERTO MENDEZ (S.O.A)	3,275.00
SUBDIRECTOR DE INFORMATICA	BENY OBDULIO ROMAN CHANQUIN	3,550.00
DIRECTOR DE INFORMATICA	GUSTAVO ADOLFO CASTILLO GONZALEZ	5,750.00
Total		Q. 12,575.00

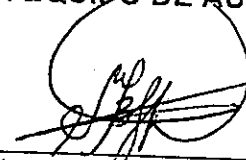
8. AUTORIDADES DE LA ENTIDAD, DURANTE EL PERÍODO AUDITADO

El (Los) funcionario (s) y empleado (s) responsable (s) de las deficiencias encontradas, se incluyen en el (los) hallazgo (s) formulado (s), en el apartado correspondiente de este informe, así mismo a continuación se detalla el nombre y cargo de las personas responsables de la entidad durante el período auditado.

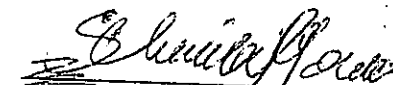
No.	NOMBRE	CARGO	PERÍODO
1	MARIA EUGENIA MIJANGOS MARTINEZ	MAGISTRADA PRESIDENTA	01/01/2018 - 16/04/2018
2	MARIO ISMAEL AGUILAR ELIZARDI	MAGISTRADO PRESIDENTE	17/04/2018 - 31/12/2018
3	JULIO RENÉ SOLORZANO BARRIOS	MAGISTRADO VOCAL I	01/01/2018 - 31/12/2018
4	MARIO ISMAEL AGUILAR ELIZARDI	MAGISTRADO VOCAL II	01/01/2018 - 16/04/2018
5	RUDY MARLON PINEDA RAMIREZ	MAGISTRADO VOCAL II	17/04/2018 - 31/12/2018
6	RUDY MARLON PINEDA RAMIREZ	MAGISTRADO VOCAL III	01/01/2018 - 16/04/2018
7	JORGE MARIO VALENZUELA DIAZ	MAGISTRADO VOCAL III	17/04/2018 - 31/12/2018
8	JORGE MARIO VALENZUELA DIAZ	MAGISTRADO VOCAL IV	01/01/2018 - 16/04/2018
9	MARIA EUGENIA MIJANGOS MARTINEZ	MAGISTRADO VOCAL IV	17/04/2018 - 31/12/2018



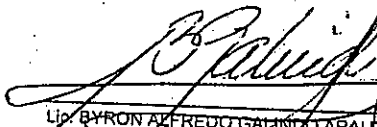
9. EQUIPO DE AUDITORIA

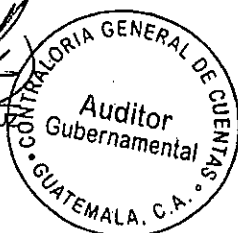

Inga. MARLA MARIELA BOLAÑOS HIGUEROS
Auditor Independiente



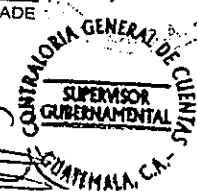

Licda. SILVIA CLARIBEL MORENO ANDRADE
Auditor Gubernamental




Lic. BYRON ALFREDO GALINDO ARAUZO
Coordinador Gubernamental



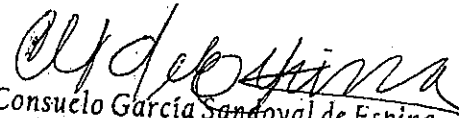

Lic. LUIS ROBERTO GALINDO OROZCO
Supervisor Gubernamental



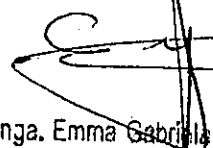
RAZÓN:

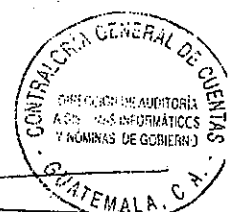
De conformidad con lo establecido en el Decreto No. 31-2002, del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículo 29, los auditores gubernamentales nombrados son los responsables del contenido y efectos legales del presente informe, el Director y Subdirector únicamente firman en constancia de haber conocido el contenido del mismo.

INFORME CONOCIDO POR:


Licda. Consuelo García Sandoval de Espina
Subdirectora de Auditoría a Sistemas Informáticos y
Nóminas de Gobierno




Inga. Emma Gabriela Luna López
Directora de Auditoría a Sistemas
Informáticos y Nóminas de Gobierno





Contraloría General de Cuentas

GUATEMALA, C.A.

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA A SISTEMAS INFORMÁTICOS Y NÓMINAS DE GOBIERNO
NOMBRAMIENTO DE AUDITORÍA A SISTEMAS INFORMÁTICOS
No. DAS-12-0087-2018

LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE GUATEMALA

CUA: 58765

T1-4

Guatemala, 18 de octubre de 2018

Equipo de Auditoría

LUIS ROBERTO GALINDO OROZCO (Supervisor Gubernamental)
BYRON ALFREDO GALINDO ARAUZ (Coordinador Gubernamental)
MARLA MARIELA BOLAÑOS HIGUEROS (Auditor Independiente)
SILVIA CLARIBEL MORENO ANDRADE (Auditor Gubernamental)
JUANA PATRICIA COLINDRES JIMENEZ (Asistente Gubernamental)

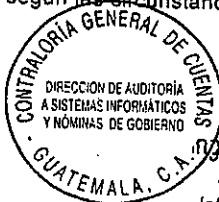
En cumplimiento a los artículos 232 de la Constitución Política de la República de Guatemala; artículos 2, 4 literal l) y 7 del Decreto Número 31-2002, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas y el artículo 28 literal c), del Acuerdo Gubernativo Número 9-2017, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, esta Dirección los designa para que se constituyan en las oficinas de: TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL; para que practiquen auditoría a sistemas informáticos, por el período comprendido del 01/01/2018 al 31/12/2018.

La auditoría a sistemas informáticos comprenderá la evaluación de la planificación y organización de las TI, procesos soportados en los sistemas vigentes, inversión en TI, recursos humanos para TI, infraestructura en TI, seguridad de la información, administración electrónica, cumplimiento de regulaciones legales y todos los aspectos inherentes que se consideren necesarios.

Las acciones de fiscalización pueden extenderse a otras unidades ejecutoras, entidades públicas o privadas que hayan o estén administrando recursos del Estado, asimismo, a otros ejercicios fiscales, funcionarios, empleados de otras entidades públicas o privadas, cuando corresponda, siempre que se deriven de la presente auditoría.

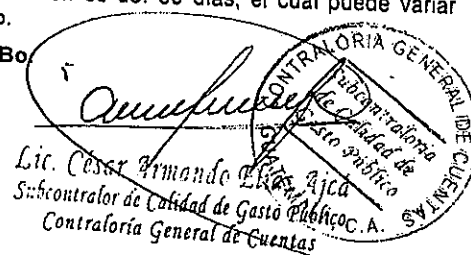
Para el cumplimiento de este nombramiento, deberán observar las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI-GT-, Manual de Auditoría de Tecnología de la Información, emitido por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores, leyes, disposiciones vigentes aplicables a la entidad auditada. Como mínimo deberán otorgar 7 días hábiles entre la notificación de los hallazgos y su respectiva discusión con los responsables.

Los resultados de su actuación, los harán constar en papeles de trabajo, actas circunstanciadas e informe, dando a conocer las desviaciones determinadas en los sistemas informáticos e informando oportunamente a esta Dirección. El tiempo estimado para realizar la Auditoría en mención es de: 30 días, el cual puede variar según las circunstancias que se presenten en el desarrollo del trabajo.



[Firma]
Dña. Erika Gabriela Luna López
Directora de Auditoría a Sistemas
Informáticos y Nóminas de Gobierno

Vo. Bo



[Firma]
Lic. Cesar Armando Elías Ajca
Subcontralor de Calidad de Gasto Público, C.A.
Contraloría General de Cuentas

Este nombramiento puede ser consultado en la página web. (<http://www.contraloria.gob.gt/>)

Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

DECLARACIÓN ESPECÍFICA DE INDEPENDENCIA

Yo : LUIS ROBERTO GALINDO OROZCO en mi calidad de SUPERVISOR GUBERNAMENTAL de la DIRECCIÓN DE AUDITORÍA A SISTEMAS INFORMÁTICOS Y NÓMINAS DE GOBIERNO. Declaro que he sido nombrado para realizar auditoría en: TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL, según nombramiento DAS-12-0087-2018, de fecha 18/10/2018, en donde a mi leal saber y entender, no tengo intereses personales, comerciales, financieros o económicos directos o indirectos; ni conflictos de interés de cualquier índole, tampoco tengo compromiso de servicios, trabajos o dependencia con dicha entidad.

Declaro que ningún miembro de mi familia en los grados de ley, desempeña cargo de autoridad superior ni tiene relación directa en el desempeño de mi trabajo como auditor gubernamental, en la entidad descrita anteriormente.

Me comprometo a informar oportunamente y por escrito cualquier impedimento o conflicto de interés de tipo personal, profesional o contractual, sobreviniente a esta declaración, los que pueden ser: inhabilitación profesional, amistad íntima, enemistad, odio o resentimiento, litigios pendientes, razones religiosas, políticas e ideológicas u otras que afecten mi independencia.

En el ejercicio de mis funciones como SUPERVISOR GUBERNAMENTAL es posible que tenga acceso a información sobre distintos aspectos de la entidad auditada y otras relaciones que, por lo general no están disponibles al público. Comprendo plenamente que poseer esta información requiere el más alto nivel de integridad y confidencialidad, comprometiéndome a no divulgarla ni utilizarla sin la debida autorización.

Hago constar que en todo momento me conduciré con responsabilidad, honestidad y profesionalismo en el desarrollo de mis actos y no utilizaré la investidura que me otorgan, para requerir favores, beneficios personales o a favor de terceros; tampoco a grupos a los que pertenezca.

Nota: Los datos que se consignan en la presente deberán ser verdaderos, caso contrario se deducirán las responsabilidades legales y administrativas correspondientes.

Lugar y Fecha

Guatemala, 18 de Octubre de 2018

f)

SUPERVISOR GUBERNAMENTAL

Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

DECLARACIÓN ESPECÍFICA DE INDEPENDENCIA

Yo: JUANA PATRICIA CCLINDRES JIMENEZ en mi calidad de ASISTENTE GUBERNAMENTAL de la DIRECCIÓN DE AUDITORÍA A SISTEMAS INFORMÁTICOS Y NÓMINAS DE GOBIERNO. Declaro que he sido nombrado para realizar auditoría en: TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL, según nombramiento DAS-12-0087-2018, de fecha 18/10/2018, en donde a mi leal saber y entender, no tengo intereses personales, comerciales, financieros o económicos directos o indirectos; ni conflictos de interés de cualquier índole, tampoco tengo compromiso de servicios, trabajos o dependencia con dicha entidad.

Declaro que ningún miembro de mi familia en los grados de ley, desempeña cargo de autoridad superior ni tiene relación directa en el desempeño de mi trabajo como auditor gubernamental, en la entidad descrita anteriormente.

Me comprometo a informar oportunamente y por escrito cualquier impedimento o conflicto de interés de tipo personal, profesional o contractual, sobreviniente a esta declaración, los que pueden ser: inhabilitación profesional, amistad íntima, enemistad, odio o resentimiento, litigios pendientes, razones religiosas, políticas e ideológicas u otras que afecten mi independencia.

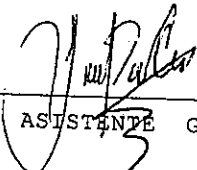
En el ejercicio de mis funciones como ASISTENTE GUBERNAMENTAL es posible que tenga acceso a información sobre distintos aspectos de la entidad auditada y otras relaciones que, por lo general no están disponibles al público. Comprendo plenamente que poseer esta información requiere el más alto nivel de integridad y confidencialidad, comprometiéndome a no divulgarla ni utilizarla sin la debida autorización.

Hago constar que en todo momento me conduciré con responsabilidad, honestidad y profesionalismo en el desarrollo de mis actos y no utilizaré la investidura que me otorgan, para requerir favores, beneficios personales o a favor de terceros; tampoco a grupos a los que pertenezca.

Nota: Los datos que se consignan en la presente deberán ser verdaderos, caso contrario se deducirán las responsabilidades legales y administrativas correspondientes.

Lugar y Fecha Guatemala, 18 de Octubre de 2018

f)


ASISTENTE GUBERNAMENTAL

Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

DECLARACIÓN ESPECÍFICA DE INDEPENDENCIA

Yo : SILVIA CLARIBEL MORENO ANDRADE en mi calidad de AUDITOR GUBERNAMENTAL de la DIRECCIÓN DE AUDITORÍA A SISTEMAS INFORMÁTICOS Y NÓMINAS DE GOBIERNO. Declaro que he sido nombrado para realizar auditoria en: TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL, según nombramiento DAS-12-0087-2018, de fecha 18/10/2018, en donde a mi leal saber y entender, no tengo intereses personales, comerciales, financieros o económicos directos o indirectos; ni conflictos de interés de cualquier índole, tampoco tengo compromiso de servicios, trabajos o dependencia con dicha entidad.

Declaro que ningún miembro de mi familia en los grados de ley, desempeña cargo de autoridad superior ni tiene relación directa en el desempeño de mi trabajo como auditor gubernamental, en la entidad descrita anteriormente.

Me comprometo a informar oportunamente y por escrito cualquier impedimento o conflicto de interés de tipo personal, profesional o contractual, sobreviniente a esta declaración, los que pueden ser: inhabilitación profesional, amistad íntima, enemistad, odio o resentimiento, litigios pendientes, razones religiosas, políticas e ideológicas u otras que afecten mi independencia.

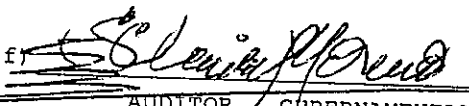
En el ejercicio de mis funciones como AUDITOR GUBERNAMENTAL es posible que tenga acceso a información sobre distintos aspectos de la entidad auditada y otras relaciones que, por lo general no están disponibles al público. Comprendo plenamente que poseer esta información requiere el más alto nivel de integridad y confidencialidad, comprometiéndome a no divulgarla ni utilizarla sin la debida autorización.

Hago constar que en todo momento me conduciré con responsabilidad, honestidad y profesionalismo en el desarrollo de mis actos y no utilizaré la investidura que me otorgan, para requerir favores, beneficios personales o a favor de terceros; tampoco a grupos a los que pertenezca.

Nota: Los datos que se consignan en la presente deberán ser verdaderos, caso contrario se deducirán las responsabilidades legales y administrativas correspondientes.

Lugar y Fecha

Guatemala, 18 de Octubre de 2018

f) 
AUDITOR GUBERNAMENTAL

Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

DECLARACIÓN ESPECÍFICA DE INDEPENDENCIA

Yo : BYRON ALFREDO GALINDO ARAUZ en mi calidad de AUDITOR GUBERNAMENTAL de la DIRECCIÓN DE AUDITORÍA A SISTEMAS INFORMÁTICOS Y NÓMINAS DE GOBIERNO. Declaro que he sido nombrado para realizar auditoria en: TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL, según nombramiento DAS-12-0087-2018, de fecha 18/10/2018, en donde a mi leal saber y entender, no tengo intereses personales, comerciales, financieros o económicos directos o indirectos; ni conflictos de interés de cualquier índole, tampoco tengo compromiso de servicios, trabajos o dependencia con dicha entidad.

Declaro que ningún miembro de mi familia en los grados de ley, desempeña cargo de autoridad superior ni tiene relación directa en el desempeño de mi trabajo como auditor gubernamental, en la entidad descrita anteriormente.

Me comprometo a informar oportunamente y por escrito cualquier impedimento o conflicto de interés de tipo personal, profesional o contractual, sobreviniente a esta declaración, los que pueden ser: inhabilitación profesional, amistad íntima, enemistad, odio o resentimiento, litigios pendientes, razones religiosas, políticas e ideológicas u otras que afecten mi independencia.

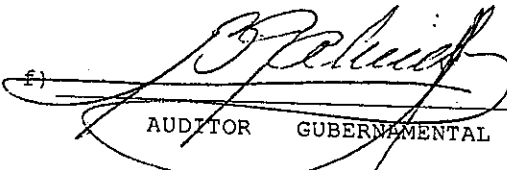
En el ejercicio de mis funciones como AUDITOR GUBERNAMENTAL es posible que tenga acceso a información sobre distintos aspectos de la entidad auditada y otras relaciones que, por lo general no están disponibles al público. Comprendo plenamente que poseer esta información requiere el más alto nivel de integridad y confidencialidad, comprometiendome a no divulgarla ni utilizarla sin la debida autorización.

Hago constar que en todo momento me conduciré con responsabilidad, honestidad y profesionalismo en el desarrollo de mis actos y no utilizaré la investidura que me otorgan, para requerir favores, beneficios personales o a favor de terceros; tampoco a grupos a los que pertenezca.

Nota: Los datos que se consignan en la presente deberán ser verdaderos, caso contrario se deducirán las responsabilidades legales y administrativas correspondientes.

Lugar y Fecha

Guatemala, 18 de Octubre de 2018


AUDITOR GUBERNAMENTAL



Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

DECLARACIÓN ESPECÍFICA DE INDEPENDENCIA

Yo : MARLA MARIELA BOLAÑOS HIGUEROS en mi calidad de AUDITOR INDEPENDIENTE de la DIRECCIÓN DE AUDITORÍA A SISTEMAS INFORMÁTICOS Y NÓMINAS DE GOBIERNO. Declaro que he sido nombrado para realizar auditoría en: TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL, según nombramiento DAS-12-0087-2018, de fecha 18/10/2018, en donde a mi leal saber y entender, no tengo intereses personales, comerciales, financieros o económicos directos o indirectos; ni conflictos de interés de cualquier índole, tampoco tengo compromiso de servicios, trabajos o dependencia con dicha entidad.

Declaro que ningún miembro de mi familia en los grados de ley, desempeña cargo de autoridad superior ni tiene relación directa en el desempeño de mi trabajo como auditor gubernamental, en la entidad descrita anteriormente.

Me comprometo a informar oportunamente y por escrito cualquier impedimento o conflicto de interés de tipo personal, profesional o contractual, sobreviniente a esta declaración, los que pueden ser: inhabilitación profesional, amistad íntima, enemistad, odio o resentimiento, litigios pendientes, razones religiosas, políticas e ideológicas u otras que afecten mi independencia.

En el ejercicio de mis funciones como AUDITOR INDEPENDIENTE es posible que tenga acceso a información sobre distintos aspectos de la entidad auditada y otras relaciones que, por lo general no están disponibles al público. Comprendo plenamente que poseer esta información requiere el más alto nivel de integridad y confidencialidad, comprometiéndome a no divulgarla ni utilizarla sin la debida autorización.

Hago constar que en todo momento me conduciré con responsabilidad, honestidad y profesionalismo en el desarrollo de mis actos y no utilizaré la investidura que me otorgan, para requerir favores, beneficios personales o a favor de terceros; tampoco a grupos a los que pertenezca.

Nota: Los datos que se consignan en la presente deberán ser verdaderos, caso contrario se deducirán las responsabilidades legales y administrativas correspondientes.

Lugar y Fecha

Guatemala, 18 de Octubre de 2018

f)

AUDITOR INDEPENDIENTE



Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

ENTIDAD: MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES
AUDITORÍA A SISTEMAS INFORMÁTICOS Y NÓMINAS DE GOBIERNO

FORMA ÚNICA DE ESTADÍSTICA
ANEXO DEL NUMERAL 3.1

ANEXO DEL NUMERAL 3.1

No.	TITULO DE HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO		MONTO	RESPONSABLES	MONTO TOTAL SANCION	FUNDAMENTO LEGAL
		CUMPLIMIENTO	CONTROL INTERNO				
ÁREA DE CUMPLIMIENTO							
1	Bienes adquiridos sin utilizar		X	Q 9,300.00	2	Q 9,300.00	El Decreto No.31-2002, Ley Orgánica de la C. G. C., artículo 39, numeral 4.
2	Hallazgo Área de Cumplimiento Falta de control y monitoreo en el servicio de telefonía, enlaces de datos, voz e internet		X	Q 18,272.50	5	Q 27,572.50	El Decreto No.31-2002, Ley Orgánica de la C. G. C., artículo 39, numeral 4.
ÁREA DE ESPECIALISTA							
1	Hallazgo Área de Especialista Falta de inhabilitación temporal en los sistemas al personal de vacaciones		X	Q 5,750.00	1	Q 33,322.50	El Decreto No.31-2002, Ley Orgánica de la C. G. C., artículo 39, numeral 4.
2	Hallazgo Área de Especialista Falta de Metodología de Desarrollo en la Ejecución de Proyectos de Tecnología		X	Q 11,887.50	3	Q 45,210.00	El Decreto No.31-2002, Ley Orgánica de la C. G. C., artículo 39, numeral 4.
3	Hallazgo Área de Especialista Falta de control interno en el Área de Soporte Técnico		X	Q 15,762.50	3	Q 60,972.50	El Decreto No.31-2002, Ley Orgánica de la C. G. C., artículo 39, numeral 4.
4	Hallazgo Área de Especialista Falta de seguridad de los servicios a la Red Interna		X	Q 12,575.00	3	Q 73,547.50	El Decreto No.31-2002, Ley Orgánica de la C. G. C., artículo 39, numeral 4.
Total			6	Q 73,547.50		Q 73,547.50	

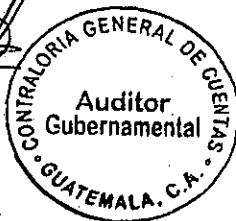
F)

Inga. María Mariela Bolaños Higueros
Auditor Independiente



F)

Lic. Byron Alfredo Galindo Arauz
Coordinador Gubernamental



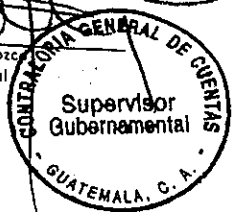
F)

Licda. Silvia Claribel Moreno Andrade
Auditor Gubernamental



F)

Lic. Luis Roberto Galindo Orozco
Supervisor Gubernamental





Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

Formulario SR1

Cargo de Responsable	Situación		
	Realizado	Proceso	No Cumplido
DIRECTOR DE INFORMATICA, GRABADOR VERIFICADOR, JEFE DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIONES POLITICAS, SUBDIRECTOR DE INFORMATICA, TECNICO EN SOPORTE II		X	

Área del especialista

Hallazgo No. 1

Falta de Inhabilitación temporal en los sistemas al personal de vacaciones

Condición

En el Tribunal Supremo Electoral, en la Dirección de Informática, se realizó verificación física al personal, contratado bajo renglón presupuestario 011 personal permanente, observándose en la bitácora de los usuarios de red, las entradas y salidas a los diferentes sistemas, por parte del analista I, de la Unidad de Gestión de Calidad de la Dirección de Informática, por lo que se determinó que no existe control, debido que no se inhabilita temporalmente al personal que se encuentra de vacaciones en los sistemas del Tribunal Supremo Electoral, razón por la cual se encontraba laborando y según constancia proporcionada por la Dirección de Recursos Humanos debería estar gozando su período de vacaciones, no existiendo documento que respalde la suspensión de las vacaciones.

Recomendación

El Magistrado Presidente del Tribunal Supremo Electoral, debe girar instrucciones a la Encargada del Despacho de Secretaría General y ella a su vez a la Directora de Recursos Humanos y al Director de Informática, para que trabajen en coordinación con el objetivo de inhabilitar temporalmente a personal, que se encuentra de vacaciones.

Cargo de Responsable	Situación		
	Realizado	Proceso	No Cumplido
DIRECTOR DE INFORMATICA		X	

Hallazgo No. 2

Falta de Metodología de Desarrollo en la Ejecución de Proyectos de Tecnología





Condición

En el Tribunal Supremo Electoral al realizar la evaluación en el Departamento de Análisis y Programación, se determinaron deficiencias al llevar a cabo la evaluación, análisis, administración, seguimiento y control de los proyectos tecnológicos, actualmente se lleva a cabo el desarrollo de aplicaciones en base a una metodología básica, determinándose que no cuentan con una Metodología de Desarrollo, donde se dejen plasmadas las etapas de inicio, planeación, ejecución, monitoreo, control, cierre, revisión y supervisión periódica del código de programación para poder orientar o reorientar a los programadores encargados de soluciones informáticas.

Es importante indicar que dentro de la metodología de desarrollo, se debe contar con la figura de un Quality Assurance (QA) que lleve a cabo la revisión y evaluación de las distintas etapas del proceso de desarrollo de software que dictamine y garantice que los sistemas de desarrollo se les efectuaron las pruebas de control de calidad antes de trasladarlos a producción.

Recomendación

El Magistrado Presidente del Tribunal Supremo Electoral, debe girar instrucciones a la Encargada del despacho de la Secretaría General, y ella a su vez al Director de Informática, al Subdirector de Informática y al Jefe de Análisis y Programación para que implemente una Metodología de Desarrollo, efectúen Normas y Procedimientos necesarios que deben implementarse en la realización y desarrollo de Software, los cuales deben ser aprobados por la máxima autoridad superior para el buen funcionamiento de la entidad. Así mismo deben efectuar las gestiones necesarias para contar con la figura de un Quality Assurance (QA), que dictamine y garantice que los sistemas en desarrollo están libres de errores en la programación y que se les efectuaron las pruebas de control de calidad antes de trasladarlos a producción.

Cargo de Responsable	Situación		
	Realizado	Proceso	No Cumplido
DIRECTOR DE INFORMATICA, JEFE DE ANALISIS Y PROGRAMACION, SUBDIRECTOR DE INFORMATICA		X	

Hallazgo No. 3

Falta de control interno en el Área de Soporte Técnico





Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

Formulario SR1

Condición

En el Tribunal Supremo Electoral, en el área de soporte técnico, se determinaron deficiencias de control, las cuales se describen a continuación:

Utilización de usuario y contraseña genérico.

Se verificó que el área que presta el soporte técnico, utiliza un usuario genérico de administrador local y la contraseña es del conocimiento de todos los técnicos de dicha área.

Falta de depuración en equipo de cómputo trasladado o dado de baja

Se determinó que en el área de soporte técnico, no participa de oficio en la realización de back-up y borrado de la información que contiene el equipo de cómputo que se encuentran en la unidad de Proveeduría y que serán dados de baja por donación. Solo se levanta un acta por parte de la Unidad de Auditoría Interna, en donde se consigna el número de inventario del equipo a donar y no se percatan de la información almacenada en el disco duro de la máquina.

Asimismo, al efectuar verificación física el día lunes 21 de enero de 2019 en la unidad de proveeduría, se determinó que el CPU marca Hp Compaq, serie MLX725799X, con el número de inventario 11390, se encontraba información dentro de su disco duro local, en la carpeta de documents and setting que pertenece al usuario GRLOPEZ que data de los años 2014 y 2015, el cual a la fecha no había sido borrada. El CPU marca Hp Compaq, serie MXL717078M, con el número de inventario 11372, se localizó información en el escritorio, en la carpeta de BACKUP, que pertenece al usuario Administrador que data del año 2011, el cual a la fecha no había sido borrada. En la computadora portátil marca DELL LATITUDE, modelo E5520, serie DV5QKQ1, con el número de inventario 26464, se encontraba información en la carpeta de mis documentos, que pertenece al usuario administrador que data del año 2014, el cual a la fecha no había sido borrada.

No se cuenta con un sistema de solicitud de incidentes -OTRS-, que emita tickets, asigne técnico y solicite una encuesta de satisfacción que sea llenada automáticamente por los usuarios, este procedimiento se lleva en forma manual, a través de un formulario.





Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

Formulario SR1

Recomendación

El Magistrado Presidente, debe girar instrucciones a la encargada del despacho de la Secretaría General y ella a su vez al Auditor y al Director de Informática, para que se lleven a cabo las acciones siguientes:

Se elabore el procedimiento para la asignación, responsabilidad e identificación de usuarios nombrados con rol de Administrador.

Se elabore el procedimiento que indique que la Dirección de Informática es responsable de borrar la información que contienen los discos duros de las computadoras antes de enviarlas a la Unidad de Proveeduría para posteriormente ser dadas de baja por deterioro o donaciones.

Se elabore el procedimiento en donde indique que el Departamento de Auditoría Interna, previo a emitir el Acta debe verificar que los discos duros de los equipos de cómputo dado de baja o en donación deben estar borrados.

Que se implemente una mesa de servicios, que incluya la incorporación de un sistema -OTRS-, donde los usuarios puedan aperturar un incidente y automáticamente se le asigne al técnico para atender la necesidad de los usuarios, llevando control y seguimiento del tiempo transcurrido para la resolución del caso y se incorpore la encuesta de satisfacción del servicio.

Cargo de Responsable	Situación		
	Realizado	Proceso	No Cumplido
AUDITOR, DIRECTOR DE INFORMATICA, SUBDIRECTOR DE INFORMATICA		X	

Hallazgo No. 4

Falta de seguridad de los servicios a la Red Interna

Condición

En el Tribunal Supremo Electoral, se efectuaron pruebas de escaneo de red, utilizando para el efecto herramientas tecnológicas, determinando las vulnerabilidades siguientes:

Se localizaron carpetas compartidas, en los usuarios: HMAYORGA,





Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

Formulario SR1

MONTERROSO, DMOLINA, RMARTINEZ, RGONZALEZ, las cuales contienen información relacionada con tarjetas de inventarios, certificación contable de inventarios, nóminas del personal contratado a destajo de 2018, documentos contables y presupuestarios, imágenes personales, música, careciendo de protección alguna y que no están incluidas dentro del grupo del Active Directory, motivo por el cual no se tiene el control de los usuarios y de las carpetas compartidas.

Al evaluar la seguridad en la consola de administración de las impresoras, se determinó que se encontraba visible y que el usuario administrador, no tiene contraseña, por lo que se encuentra desprotegida además no posee los niveles de seguridad necesarios para su configuración.

Recomendación

El Magistrado Presidente del Tribunal Supremo Electoral, debe girar instrucciones a la encargada del despacho de Secretaria General, ella su vez al Director de Informática y Subdirector de Informática, para que giren instrucciones al Coordinador de Seguridad, para que se implementen las acciones siguientes:

No se permita que ningún usuario pueda crear carpetas compartidas, sin estar incluidas y controlados en el Active Directory.

Efectuar las acciones necesarias para garantizar que no se pueda visualizar el usuario y contraseña del administrador y que las impresoras no queden inhabilitadas.

Cargos de Responsable	Situación		
	Realizado	Proceso	No Cumplido
COORDINADOR DE SEGURIDAD, DIRECTOR DE INFORMATICA, SUBDIRECTOR DE INFORMATICA		X	

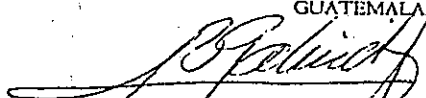
Nota: El incumplimiento a estas recomendaciones serán motivo de sanción económica, según el artículo 39 numeral 2 del Decreto No. 31-2002, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.

Fecha: Guatemala, 28 de junio de 2019



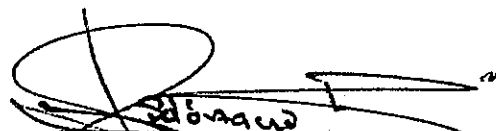


Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.


Lic. BYRON ALFREDO GALINDO KRAUZ
Auditor Gubernamental
Coordinador



Formulario SR1


Autoridad Superior

