

MEMO: 3836 - Jefe segundo Física y Bodega

MEMO 3837. Ing. Kreston. Edorau
3043 INKORANAWA

Oficio No. K-EP-AM/0062/2014

Asunto: Informe de evaluación del sistema de control interno

Manta, 27 de junio de 2014

Economista
José Lara Ocaña
Gerente General
Empresa Pública Aguas de Manta, EPAM



De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 90 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y la Norma Ecuatoriana de Auditoría Gubernamental AG-07, pongo en su conocimiento los resultados que servirán para que los responsables de la aplicación de la normativa que se menciona, arbitren las acciones correctivas que permitan fortalecer el sistema de control interno, como resultado de la auditoría a los estados financieros de la Empresa Pública Cantonal de Agua Potable, Alcantarillado, Manejo Pluvial y Depuración de Residuos Líquidos "EP- AGUAS DE MANTA", por los ejercicios económicos de los años terminados al 31 de diciembre de 2011 y 2012; realizada por la Contraloría General del Estado mediante la contratación de los servicios de auditoría de la compañía Kreston Audit Services Ecuador Cía. Ltda.

Atentamente,



Johanna Quingatuña
Jefe de equipo

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

CARTA DE CONTROL INTERNO

Señor:

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PÚBLICA CANTONAL DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO, MANEJO PLUVIAL Y DEPURACIÓN DE RESIDUOS LÍQUIDOS "EP AGUAS DE MANTA".

Ciudad.-

Como parte de nuestra Auditoría de los estados financieros de la Empresa Pública Cantonal de Agua Potable, Alcantarillado, Manejo Pluvial y Depuración de Residuos Líquidos, "EP-Aguas de Manta", por los años terminados el 31 de diciembre del 2012 y 2011 sobre los cuales emitimos nuestro dictamen en la primera sección de este informe, consideramos la estructura de control interno, a efectos de determinar nuestros procedimientos de auditoría, en la extensión requerida por las Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento, Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados - PCGA y Normas de Contabilidad Gubernamental. Bajo estas normas, el objeto de dicha evaluación fue establecer un nivel de confianza en los procedimientos de contabilidad y de control interno.

Nuestro estudio y evaluación del control interno, nos permitió además, determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría necesarios para expresar una opinión sobre los estados financieros de la Empresa Pública Cantonal de Agua Potable, Alcantarillado, Manejo Pluvial y Depuración de Residuos Líquidos EP Aguas de Manta, y no tenía como objeto detectar todas las debilidades que pudiesen existir en el control interno, pues fue realizada a base de pruebas selectivas de los registros contables y la respectiva documentación sustentatoria. Sin embargo, esta evaluación reveló ciertas condiciones reportables, que pueden afectar a las operaciones de registro, proceso, resumen y los procedimientos para reportar información financiera uniforme con las afirmaciones de la Empresa Pública Cantonal de Agua Potable, Alcantarillado, Manejo Pluvial y Depuración de Residuos Líquidos, "EP-Aguas de Manta", en los estados financieros.

Las principales condiciones reportables que se detallan a continuación, se encuentran descritas en los comentarios, conclusiones y recomendaciones. Una adecuada

implantación de estos últimos, permitirá mejorar las actividades administrativas financiero contables de la EP - Aguas de Manta.

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES

En el informe DR5-0081-2011 del examen especial a las cuentas: Disponibilidades (ingresos y gastos), gastos de remuneraciones, anticipos de fondos (contratistas proveedores), cuentas por cobrar (tasas y contribuciones), bienes y servicios de consumo corriente y de producción, bienes de administración, cuentas por pagar (años anteriores) de la Empresa Pública de Agua Potable, Alcantarillado, Manejo Pluvial y Depuración de Residuos Líquidos, por el período comprendido entre el 1 de septiembre de 2007 y el 30 de junio de 2010, aprobado el 12 de noviembre de 2012 y remitido a la entidad con oficio 2893-DR5-AE-2012 de 11 de diciembre de 2012, se establecieron 23 recomendaciones, de la evaluación al cumplimiento de las mismas se determinó que 5 no se cumplieron, las que por su importancia se citan en el Anexo 2, con el fin de que se apliquen, observando lo que dispone el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y la Norma de Control Interno 600-02 Evaluaciones periódicas.

Conclusión

En el informe efectuado por la Dirección Regional 5 de Manabí de la Contraloría General del Estado, se establecieron recomendaciones de las cuales 5 no fueron cumplidas, debido a la falta de coordinación entre los funcionarios para dar cumplimiento a las observaciones de la Dirección Regional, ocasionando que no se observe lo establecido en el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Recomendación

Al Gerente General

1. Dispondrá a cada Director de Área que se cumpla con el carácter de obligatorio las recomendaciones emitidas por la Dirección Regional 5 de Manabí, además elaborará cronogramas de aplicación.

ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

Falta de evaluaciones al sistema de control interno

En ninguno de los períodos sujetos a análisis la máxima autoridad dispuso la evaluación de la eficiencia del sistema de control interno de la Entidad, consecuentemente el funcionamiento de los procedimientos aplicados no tiene un diagnóstico que permita visualizar de manera objetiva si son susceptibles de mejoramiento o cambios e impiden determinar la eficacia del sistema, incumpliendo el artículo 77 número 1) letra a) y e) de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y la Norma de Control Interno 100-03 Responsables del control interno.

Mediante el oficio No. KE-Q-106 -2014, de fecha 24 de junio del 2014 se comunicó al Gerente General, sin obtener respuesta alguna.

Conclusión

El Gerente General en sus períodos de gestión 2012 y 2011 no efectuó una evaluación del sistema de control interno, situación que no permitió conocer la eficiencia de las operaciones así como la confiabilidad e integridad de la información, incumpliendo el artículo 77 número 1) letra a) y e) de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y la Norma de Control Interno 100-03 Responsables del control interno.

Dirigir y asegurar la implementación, funcionamiento y actualización del sistema de control interno y de los sistemas administrativos financieros, planes organizacionales, manuales de P-H, manuales, tecnologías aplicadas y sistemas administrativos.

Recomendación

Al Gerente General

2. Efectuará una evaluación al sistema de control interno de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad de acuerdo con sus competencias. ✓

Confirmaciones de saldos no realizadas por la Empresa

Al cierre de los ejercicios económicos no se realizaron confirmaciones de saldos de las obligaciones pendientes, así como de los derechos de cobro, incumpliendo lo que señalan las Normas de Control Interno 405-06 Conciliación del Saldo de las Cuentas y 405-10 Análisis y Confirmación de Saldos, debido a que no se definió como una política realizar esta actividad con la finalidad de conciliar los saldos acumulados presentados en los estados financieros y tener la certeza sobre las cuentas por cobrar y por pagar.

La falta de realización de confirmaciones de saldos impidió verificar a través de una fuente externa la real existencia de las obligaciones y derechos con terceros o cualquier otro asunto que pudiera afectar a la presentación de saldos en los estados financieros de la Empresa Pública Aguas de Manta, al 31 de diciembre del 2012 y 2011.

Situación que se generó debido a que el Director Financiero y el Contador General no gestionaron como parte de su administración la elaboración y ejecución de procedimientos de envío de confirmaciones de saldos así como su análisis incumpliendo el artículo 77 numero 1) letra a) y e) de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Hecho comunicados al Director Financiero y Contador General mediante oficios No. KE-Q-061-2014 y KE-Q-071-2014 de fecha 10 de junio de 2014, sin obtener una respuesta positiva.

Conclusión

El no mantener como una política o práctica en la Empresa la realización de confirmaciones de saldos periódicamente de las obligaciones y derechos que mantiene la Empresa, ocasionó que no se pueda verificar por fuentes externas la existencia, así como no permitió conocer posibles eventualidades o sucesos que pueden afectar la conciliación de registros contables incumpliendo el artículo 77 número 1) letra a) y e) de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. ✓

Recomendaciones ✓

Al Gerente General

3. Dispondrá al Director Financiero, realice las gestiones necesarias e indispensables para establecer como política el envío de confirmaciones de saldos periódicas, lo cual permitirá identificar posibles eventualidades que puedan afectar la razonabilidad de los estados financieros.

Al Contador General

4. Previo al cierre de los ejercicios económicos y presentación de los estados financieros, analizará los valores pendientes de cobro, anticipos y obligaciones adquiridas y realizará confirmaciones de los saldos.

Inexistencia de procedimientos para el mantenimiento de bienes de larga duración

Al 31 de diciembre del 2012 y 2011 la Empresa no elaboró procedimientos a fin de implantar programas y procesos de mantenimiento de los bienes de larga duración, inobservando la Norma de Control Interno 406-13 Mantenimiento de Bienes de Larga Duración.

Debido a que la Empresa no estableció procedimientos adecuados para el control interno de mantenimiento de bienes de larga duración, ocasionó que el personal involucrado desconozca los procedimientos a seguir para efectuar el mantenimiento

preventivo y correctivo a los mismos a fin de conservar su estado óptimo de funcionamiento y prolongar su vida útil.

Hecho comunicado al Gerente General mediante oficio KE-Q-054-2014 de fecha 9 de junio de 2014.

El Gerente General en funciones durante el periodo sujeto a análisis, en su comunicación del 16 de junio de 2014, en relación a la falta de procedimientos para el mantenimiento de bienes de larga duración, señaló:

“... El mantenimiento que se realizaba en la EPAM era el de refacción de las oficinas del edificio principal.- Se hizo mantenimiento y reparaciones en algunas subestaciones... faltan reacondicionar algunas subestaciones porque las limitaciones económicas impidieron hacer todo.- En los vehículos el programa de gestión de mantenimiento estuvo a cargo de la Sra, Vicenta Plúa con total éxito...”.

Hecho comunicado a la Jefa de Bodega mediante oficio KE-Q-2014 de fecha 13 de junio de 2014.

La Jefa de Bodega en funciones durante el periodo sujeto a análisis, mediante comunicación remitida el 16 de junio del 2014 en relación a la elaboración de procedimientos y programas para mantenimientos de bienes de larga duración, indicó:

“... En la bodega de la planta el ceibal si existe un programa preventivo que lo aplican correctamente...”.

Se nos proporcionó el plan de mantenimiento; sin embargo no se nos ha proporcionó evidencia que se haya puesto en práctica el sistema de mantenimiento desarrollado para la estación del Ceibal.

Lo expuesto, no desvirtúa nuestro comentario, en razón que el Reglamento para el mantenimiento de vehículos fue elaborado posterior a los períodos de nuestro análisis; de que únicamente se nos proporcionó planes para el mantenimiento de bodega Ceibal y de la documentación entregada se evidencia que existe un mantenimiento cuando el bien presenta problemas, mas no se efectuó un mantenimiento preventivo oportuno. Por lo que incumplió el artículo 77 de Ley Orgánica de la Contraloría

General del Estado, numero 1) letra a) y d) el servidor que se desempeñó como Gerente General de la entidad, en el periodo sujeto a análisis.

Conclusión

El Gerente General no dispuso que se proceda a dar cumplimiento con lo indicado en la Norma de Control Interno mantenimiento de bienes de larga duración, a fin de que se elaboren procedimientos para el mantenimiento y control preventivo y correctivo de los bienes tratando así de conservar en estado óptimo los mismos incumpliendo el artículo 77 numero 1) letra a) y d) de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Recomendación

Al Gerente General

5. Dispondrá al Jefe de Bodega y Jefe de Seguridad Física elaboren procedimientos que permitan implementar programas de mantenimientos periódicos de los bienes de larga duración a fin de preservar la vida útil de los mismos.

Notas a los estados financieros no revelan información suficiente

La Empresa presenta notas a los estados financieros incompletas, lo que no permitió efectuar un análisis a las situaciones cuantitativas y cualitativas que pueda tener efecto posterior en la información proporcionada por la Empresa y necesarias para asegurar su debida comprensión. En efecto, el propósito de anexar las notas aclaratorias a los estados financieros se cumplió parcialmente, existen varias de ellas que necesitan ser replanteadas y otras que no se están considerando, según se detalla a continuación:

- Las notas explicativas no detallan las políticas contables que aplica la Empresa y sobre las cuales se fundamenta su base contable.
- Cuentas por cobrar no se revela información de saldos de cartera al 31 de diciembre del 2011.

Lo manifestado por los funcionarios, a nuestro criterio no desvirtúa lo comentado debido a que las notas explicativas no revelan información suficiente y relevante. Por lo que incumplió el artículo 77 de Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, numero 1) letras d) y j) por parte de los ambos servidores de la entidad, en el periodo sujeto a análisis.

Conclusión

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2012 y 2011 no contaron con notas explicativas que revelen información financiera suficiente respecto de las situaciones cuantitativas y cualitativas que puedan tener un efecto futuro en la posición financiera o en los resultados de la Empresa incumpliendo el artículo 77 numero 1) letra d) y j) de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Recomendación

Al Director Financiero

6. Dispondrá al Contador General, que las notas explicativas a los estados financieros se sujeten a la norma legal y con la claridad respectiva de cada una de las cuentas en forma cuantitativa y cualitativa a fin de que la Administración, Gerencia y más usuarios de los estados financieros dispongan de información clara, que permita una adecuada toma de decisiones.

Plan informático estratégico de tecnología

De nuestra revisión se pudo observar que el área de "Gestión de Informática" no dispone un plan estratégico de tecnología alineado con los objetivos estratégicos de la Empresa, por lo que se inobservó la Norma de Control Interno 410-03 Plan informático estratégico de tecnología, que indica:

"... La unidad de tecnología de la información elaborará e implementará un plan informático estratégico para administrar y dirigir todos los recursos tecnológicos, el mismo que estará alineado con el plan estratégico institucional y éste con el Plan Nacional de Desarrollo y las políticas públicas de gobierno..."

- No se detalla una composición de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2012 y 2011.
- La nota de inventarios no revela los saldos al 31 de diciembre del 2011.
- Las notas no reflejan la composición de los bienes de larga duración, así como su movimiento contable.
- No existe una nota aclaratoria la cual permita tener un mejor entendimiento de los costos acumulados proyectos y programas.
- Las cuentas por pagar no revelan sus saldos al 31 de diciembre del 2011.
- La nota de gastos remuneración no revela detalladamente su composición.
- No se revela nota de eventos subsecuentes o hechos posteriores a la fecha del cierre del balance.

El Contador General incumplió lo señalado en la Norma Técnica de Contabilidad Gubernamental 3.4.2.8, situación que ocasionó el desconocimiento por parte de la Administración de hechos importantes de la situación económica financiera, factor necesario para la adecuada toma de decisiones.

Hecho comunicado al Contador General mediante oficio No. KE-Q-073-2014 de fecha 10 de junio de 2014.

Mediante oficio N° 0020-CG-EPAM-(AUDITORIA) de fecha 11 de junio del 2014, el Contador General, señala:

“... La sección Contabilidad si realiza notas explicativas adjuntas a los Estados Financieros entregados al Ministerio de Fianzas...”

Hecho comunicado al Director Financiero, mediante oficio No. KE-Q-062-2014 de fecha 10 de junio de 2014.

El Director Financiero del periodo sujeto a análisis en comunicación del 12 de junio del 2014, indica:

“... Las notas explicativas a los estados financieros, si se están enviando con la información correspondiente al Ministerio de Fianzas...”

El no contar con un plan informático estratégico, no permitió determinar los objetivos estratégicos generales y específicos del área de Sistemas en función de los objetivos institucionales; así como la priorización de actividades, misión, visión, situación actual, situación futura, del área de Gestión Informática que faciliten la administración de los recursos del área de acuerdo con las prioridades y estrategias de la Empresa. Esta situación ocasionó que los esfuerzos del área de Sistemas no estén alineados al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales.

Por lo expuesto, el Gerente General y el Jefe de Gestión Informática, se encuentran incursos en el incumplimiento de las obligaciones dispuestas en el artículo 77 numerales 1 letras a), d) y e); 2 letra a) de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Hecho comunicado al Jefe de Gestión Informática mediante oficio No. KE-Q-107-2014 de fecha 24 de junio de 2014, sin obtener una respuesta.

Conclusión

Se evidencia que el Jefe de Gestión de Informática no ha elaborado un plan estratégico de tecnología lo que no permite determinar los objetivos estratégicos generales y específicos del área de sistemas en función de los objetivos institucionales incumpliendo el artículo 77 numerales 1 letras a), d) y e); 2 letra a) de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Recomendación

Al Gerente General

7. Dispondrá al Jefe de Gestión Informática la elaboración de un plan estratégico de tecnología de información de acuerdo a una metodología y lineamientos formalmente establecidos. Además, la planificación estratégica de Tecnología de la Información deberá incluir la misión, visión, situación actual, situación futura, recuperación de desastres, alta disponibilidad, seguridad de la información y servicios móviles, y objetivos estratégicos generales y específicos de Tecnologías de la Información, un esquema detallado de

prioridades para los proyectos del área de Sistemas, presupuesto anual, cronograma de proyectos, entre otros, a fin de que se constituya en una base para gestionar y dirigir todos los recursos y proyectos de tecnología y asegurando razonablemente que estos se encuentren alineados a las necesidades del negocio actuales y futuras. Este plan estratégico deberá ser aprobado por el Directorio de la Empresa, evaluado por la alta administración y actualizado periódicamente.

Inexistencia de políticas y procedimientos que regulen las actividades de tecnología de información y comunicaciones en la organización

Se constató que el área "Gestión de Informática" no cuenta con políticas y procedimientos documentados, relacionados con la administración tanto de los recursos de sistemas como de los procesos que son realizados en el área por lo que se inobservó la Norma de Control Interno 410-04 Políticas y procedimientos, que indica lo siguiente:

"... La máxima autoridad de la entidad aprobará las políticas y procedimientos que permitan organizar apropiadamente el área de tecnología de información y asignar el talento humano calificado e infraestructura tecnológica necesaria..."

El no contar con políticas y procedimientos relacionados con temas como la calidad, seguridad, confidencialidad, controles internos, legalidad de software entre otros, no permitió tener controles definidos que organicen apropiadamente el área de tecnología de información. Por lo que el Jefe de Gestión Informática incumplió el artículo 77 número 2) letra a) de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Conclusión

El Jefe de Gestión Informática no ha realizado un proyecto de políticas y procedimientos para el área de tecnología de información, el no contar con esta documentación no permitió mantener una actualización de las seguridades y controles, sin ayudar con esto a la administración, así como, el uso adecuado de los recursos informáticos incumpliendo el artículo 77 número 2) letra a) de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Hecho comunicado al Jefe de Gestión Informática mediante oficio No. KE-Q-107-2014 de fecha 24 de junio de 2014, sin obtener una respuesta.

Recomendación

Al Jefe de Gestión Informática

8. Elaborará políticas y procedimientos las cuales deberán incluir temas relacionados con:
 - Políticas y procedimientos formalmente documentadas actualizadas, aprobadas y vigentes sobre la administración y mantenimiento de cuentas de usuarios a los diferentes recursos y servicios informáticos.
 - Políticas y procedimientos formalmente documentadas actualizadas, aprobadas y vigentes para la administración de cambios o requerimientos solicitados por las áreas usuarias relacionadas con las aplicaciones automatizadas.
 - Políticas y procedimientos formalmente documentadas actualizadas, aprobadas y vigentes existentes relacionados con la seguridad lógica, física y de la información.
 - Políticas y procedimientos formalmente documentadas actualizadas, aprobadas y vigentes para la realización de respaldos de información y de restauración de los mismos.

9. Presentará el proyecto de políticas y procedimientos al Gerente General, para su aprobación, implantación y difusión.

Falta de un Plan de Contingencias

La Empresa no contó con un plan de contingencias que permitió continuar con sus operaciones al menor riesgo y tiempo posible, ante posibles eventualidades o siniestros de tal magnitud que imposibiliten el desarrollo normal de sus operaciones en las condiciones actuales.

Esta situación desprotegió a la entidad de riesgos tales como incendio, inundación, falla eléctrica de alto riesgo, desastre natural, entre otros, y ocasionó el desconocimiento del personal sobre las acciones que deben tomar, lo que dejó expuesta a la entidad a la suspensión total o parcial de las actividades a más de otros riesgos inherentes, asunto no previsto por la falta de aplicación de procedimientos de control del Jefe de Gestión Informática, quien inobservó la Normativa de Control Interno 410-11 Plan de contingencias, que indica lo siguiente:

“... Corresponde a la unidad de tecnología de información la definición, aprobación e implementación de un plan de contingencias que describa las acciones a tomar en caso de una emergencia o suspensión en el procesamiento de la información por problemas en los equipos, programas o personal relacionado...”.

El no contar con un plan de contingencias que permitió continuar con sus operaciones al menor riesgo y tiempo posible, ante probables eventualidades o siniestros de tal magnitud incumplió el artículo 77 número 2) letra a) de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Hecho comunicado al Jefe de Gestión Informática mediante oficio No. KE-Q-107-2014 de fecha 24 de junio de 2014, sin obtener una respuesta.

Conclusión

Ante la posibilidad de desastres, el Jefe de Gestión Informática no implementó un plan de contingencias de tecnologías de la información el cual incluya el plan de recuperación de desastres, con el único objetivo de restaurar el servicio Informático en forma rápida, eficiente, con el menor costo y pérdidas posibles incumpliendo el artículo 77 número 2) letra a) de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Recomendación

Al Jefe de Gestión Informática

10. Elaborará, aprobará e implementará el plan de contingencias, el cual asista a la Gerencia en los procedimientos a seguir para estos casos, el mismo debe ser difundido a todo el personal y probado periódicamente.

Un plan de contingencias efectivo debe contener por lo menos los siguientes puntos:

- Preparación del personal en caso de desastres.
- Revisión de la seguridad del procesamiento de datos.
- Especificar claramente las responsabilidades del personal.
- Instrucciones detalladas para implementar las actividades necesarias.
- Previsión para cambio en el plan.
- Detalles sobre el entrenamiento necesario para el personal clave.
- Elaboración de procedimientos para las pruebas periódicas y simuladas.

Un plan de contingencias debe asegurar por lo menos que:

- Elimine el uso no autorizado, alteración, modificación y destrucción de la información considerada clave o confidencial.
- Existan medidas de control que aseguren la confiabilidad e integridad de la información en las transacciones internas de la Empresa.
- No existan daños mayores a los equipos (hardware).
- La no interrupción de la operación del computador central (servidores) por cualquier causa.
- No se modifique, altere o manipule de cualquier forma el sistema sin autorización de la Gerencia.
- No se divulgue información considerada clave o confidencial.
- Identificar aplicaciones críticas que merecen mayor protección y control.
- Identificar fuentes alternativas de procesamiento en caso de desastre.
- Identificar recursos críticos necesarios para ejecutar procesos críticos.
- Mantener debidamente documentado y notificado al personal responsable.
- Entrenar adecuadamente al personal.

Inexistencia de un plan de capacitación del departamento de tecnología de información

De la evaluación efectuada se verificó que en los años 2012 y 2011 no se estableció o formuló un plan formal de capacitación para el personal del departamento de tecnología de información.

Situación que ocasionó que el personal de dicha área no mantenga una actualización en lo que se refiere a últimas tecnologías y no pueda asesorar a la alta gerencia de nuevos enfoques e importantes mejoras para el óptimo manejo del área y desenvolvimiento de la Empresa, por lo que el Jefe de Gestión Informática inobservó la Norma de Control Interno 410-15 Capacitación Informática, que indica lo siguiente:

“... Las necesidades de capacitación serán identificadas tanto para el personal de tecnología de información como para los usuarios que utilizan los servicios de información, las cuales constarán en un plan de capacitación informático, formulado conjuntamente con la unidad de talento humano. El plan estará orientado a los puestos de trabajo y a las necesidades de conocimiento específicas determinadas en la evaluación de desempeño e institucionales...”

Al no contar con un plan formal de capacitación para el personal del departamento de tecnología de información incumplió el artículo 77 numeral 2) letra a) de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Hecho comunicado al Jefe de Gestión Informática mediante oficio No. KE-Q-107-2014 de fecha 24 de junio de 2014, sin obtener una respuesta.

Conclusión

Los funcionarios del área de gestión de tecnología no contaron con un plan de capacitación actualizado y vigente, lo que no permitió que el personal del área no pueda asesorar de una manera adecuada a la Dirección de la Empresa para implementar mejoras que contribuyan con el crecimiento tecnológico de la Empresa incumpliendo el artículo 77 numeral 2) letra a) de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Recomendación

Al Jefe de Gestión Informática

11. Coordinará con el Departamento de Tecnología de Información para elaborar un plan de capacitación informático orientado al entrenamiento continuo para conservar su conocimiento, aptitudes, habilidades, controles internos y conciencia sobre la seguridad, al nivel requerido para alcanzar las metas organizacionales.

Inexistencia de Seguridades físicas en el Centro de Cómputo

El centro de cómputo de la Empresa contó con ciertas condiciones de seguridad física, las mismas que no son suficientes para garantizar la adecuada utilización de los equipos y de la información por parte de los usuarios, situación que minimizaría el riesgo de perder información sensible de la Empresa y la normal operación de los sistemas.

Las principales novedades encontradas son las siguientes:

- No existe una política y procedimiento de seguridad formalmente documentado para el Centro de Cómputo.
- Los equipos centrales de procesamiento y transporte de datos están en un espacio que no posee las condiciones necesarias para el óptimo funcionamiento y/o desempeño de los mismos.
- Existen elementos inflamables en el centro de cómputo y sus alrededores, cerca de servidores y equipos, además el área no cuenta con un cableado estructurado adecuado para un óptimo desempeño de los equipos donde se genera la información sensible de la Empresa.
- No existen protecciones físicas de los racks frente a posibles fugas de agua dentro de la infraestructura propia del edificio.
- No existe un sistema automático de extinción de incendios, en caso de que se presentare un conato de incendio del centro de datos, lo que representaría un grave riesgo si el incendio se presentase cuando los encargados o el personal de la empresa no se encuentre laborando.

- No existe un procedimiento formalmente documentado y aprobado para obtención, registro, almacenamiento (interno y externo) y recuperación de respaldos.
- No existe una bitácora de los respaldos realizados, tanto local como externamente.
- No existe un procedimiento formalmente documentado y aprobado para la obtención de los respaldos de información sensible almacenada en las PC's de los usuarios.

La falta de aplicación de medidas de control por parte del Jefe de Gestión Informática, no permitió mantener un esquema de seguridad razonable en el área de sistemas informáticos y ocasionó que exista el riesgo de que la información clave de la Empresa pueda perderse ante un evento no programado, inobservando la Norma de Control Interno 410-10 Seguridad de tecnología de información e incumpliendo el artículo 77 numeral 2) letra a) de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Hecho comunicado al Jefe de Gestión Informática mediante oficio No. KE-Q-107-2014 de fecha 24 de junio de 2014, sin obtener una respuesta.

Conclusión

Los centros de cómputo no tuvieron todas las condiciones de seguridad necesarias para los servidores y equipos que alojan los sistemas de información y sus datos. Al no poseer las condiciones de seguridad básicas en el centro de cómputo, existió mayor riesgo de perder información sensible de la Empresa y la normal operación de los sistemas incumpliendo el artículo 77 numeral 2) letra a) de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Recomendación

Al Jefe de Gestión Informática

12. Implementará políticas y procedimientos formalmente documentados, que garanticen la seguridad de tecnología de información que incluyan controles de acceso, administración de los equipos de comunicaciones y, de procesamiento y almacenamiento de información, entre otros aspectos de importancia, de tal forma que se brinden las condiciones físicas y ambientales para un óptimo

desempeño, además es necesario tomar en cuenta y aplicar las siguientes consideraciones para mejorar el procedimiento de respaldo de información, las mismas que son:

- Mantener una bitácora de los respaldos realizados, tanto local como externamente.
- Documentar formalmente el procedimiento de respaldos, así como el procedimiento de restauración de los mismos.
- Mantener con las condiciones de seguridad adecuadas la copia de los discos compactos que son almacenados en el área de sistemas.
- Mantener redundancia de la información crítica para la Empresa en entornos distintos a los primarios de almacenamiento.

Software antivirus no válidas y licencias faltantes

En el periodo sujeto a análisis, la Empresa contó con software de la línea Microsoft principalmente de versiones que vienen con las máquinas al momento de la compra, las cuales no necesariamente son soportadas o puedan ser consideradas como válidas. Según la información entregada existieron licencias faltantes ya que el número de licencias no fue suficiente para la cantidad de PC's, tanto a nivel de sistemas operativos como software de ofimática, además la Empresa contó con un software antivirus del cual no se mantiene un control, procedimientos y política de actualización del mismo para proteger sus equipos, programas e información, por lo que expuso a la empresa al riesgo de pago de multas por parte de los entes reguladores. El Jefe de Gestión Informática se inobservó la Norma de Control Interno 410-08 Adquisiciones de infraestructura tecnológica.

Al no contar con licencias suficientes para la cantidad de PC's y por no mantener un control, procedimientos y política de actualización de antivirus el Jefe de Gestión Informática incumplió el artículo 77 numeral 2) letra a) de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Hecho comunicado al Jefe de Gestión Informática mediante oficio No. KE-Q-107-2014 de fecha 24 de junio de 2014, sin obtener una respuesta.